YaSM®-Prozesslandkarte

Benutzerhandbuch zur YaSM®-Prozesslandkarte (MS Visio™-Version)

YaSM®

Inhalt

Installation 5

Entpacken des ZIP-Archivs 5

Verzeichnisse und Dateien, die im ZIP-Archiv enthalten sind 5

Einrichten des Repository-Add-Ins 6

Installieren der aktuellen Version des Add-Ins (Visio 2010 oder 2013 auf Windows 7, 8 oder 10) 7

Installieren der Vorgänger-Version 8

Erster Start von Visio nach der Add-In-Installation 10

Erforderliche System-Fonts 11

Installation von Updates 11

Navigieren in der YaSM®-Prozesslandkarte 12

Komponenten der YaSM®-Prozesslandkarte 13

Visio-Diagramme 13

Startseite 13

Prozess-Übersichten 13

Flowchart-Diagramme 13

Prozess-Struktur-Diagramm 14

Übersicht über die YaSM-Datenobjekte („YaSM-Objekte“) 14

YaSM-Datenobjekt-Modell 14

Objekt-Lifecycle-Diagramme 15

RACI-Matrix 15

Checklisten/ Dokumentvorlagen 15

Quick References 16

YaSM-Prozessbeschreibungen 16

YaSM-Glossar 16

Prozess-Inputs/ -Outputs 16

YaSM-Rollenbeschreibungen 16

Prozess-Kennzahlen 17

In den Visio-Diagrammen verwendete Shape-Typen 18

Master-Shapes und die Dokumentschablone 18

Prozesse 19

Tasks/ Aktivitäten 20
YaSM-Datenobjekte („YaSM-Objekte“) 20
„Sonstige Datenobjekte“ 21
Rollen 22
Anlagen (Attachments) 22
Start- und End-Ereignisse 23
Ablauffluss-Verbinder 23
Assoziationen 23
Entscheidungsknoten 24
ODER-Verzweigungen 24
UND-Verzweigungen 24
Anmerkungen 24
Navigations-Shapes 24
Empfehlungen für das Arbeiten mit den Prozessdiagrammen 25
Hinzufügen von Shapes zu bestehenden Prozess-Diagrammen 25
Veränderung von Shape-Daten 25
Änderung von Link-Informationen 26
Erstellen neuer Prozess-Diagramme 26
Container-Shapes 26
Einfügen und Verschieben von Swimlanes 27
Verwenden des Repository-Add-Ins 29
Einführung 29
Die Funktionen des Add-Ins 30
Aktualisieren 30
Datei aktualisieren 31
Auswählen 31
Optionen 32
Einfache Änderungen am Repository 33
Erstellen eigener Objekt-Typen mit Anbindung an das Repository 34
Hinzufügen von Datenfeldern 38
Technische Hintergrund-Informationen zum Repository-Add-In 39
Einsatz der YaSM®-Prozesslandkarte mit SharePoint 41
Anpassung der Visio-Diagramme 42
Umwandlung vom VSD- ins VSDX- oder VDW-Format 42

Anpassung der Hyperlinks 42
Anpassungen an der RACI-Matrix 46

Installation

Die nachfolgenden Seiten enthalten Hinweise zur Verwendung der YaSM®[1]-Prozesslandkarte für Microsoft Visio™[2]; Vorkenntnisse zu Visio werden hierbei vorausgesetzt.

Entpacken des ZIP-Archivs

Die YaSM®-Prozesslandkarte wird als ZIP-Archiv ausgeliefert, das alle Produktkomponenten enthält.

Die Dateien können in ein beliebiges Verzeichnis entpackt werden. Die Dateinamen und die Struktur der Unterverzeichnisse sollten jedoch nicht ohne guten Grund verändert werden, da die Links in den Prozessdiagrammen auf diesen Namen basieren.

Wenn Dateinamen oder Unterverzeichnisse geändert werden, sind alle Shapes, die über Links zu diesen Dateien oder Verzeichnissen verfügen, entsprechend anzupassen.

Verzeichnisse und Dateien, die im ZIP-Archiv enthalten sind

Die nachfolgend genannten Verzeichnisse sind bei Lieferung im ZIP-Archiv enthalten:

- Verzeichnis *„Diagramme"*: Visio-Dateien, die die Prozessdiagramme enthalten; diese sind in einer Reihe von Unterverzeichnissen angeordnet:
  - *„YaSM_Oberste_Ebene“*
  - *„Service_Lifecycle_Prozesse“*
  - *„Unterstuetzende_Prozesse“*
  - *„YaSM_Objekt_Lifecycles“*
  - *„Ergaenzende_Diagramme“*
  - *„YaSM_ISO20000_Bridge“* (nur enthalten, wenn die Produktlizenz die „YaSM® - ISO 20000 Bridge“ mit einschließt).

[1] YaSM® ist eine registrierte Marke von IT Process Maps GbR.

[2] Microsoft™, Visio™, Word™ and Excel® are trademarks of Microsoft Corp.

— Verzeichnis *„RACI“*: RACI-Matrix im Excel-Format

— Verzeichnis *„Checklisten"*: Checklisten im Word-Format, die die YaSM-Datenobjekte im Detail erläutern

— Verzeichnis *„Begleitende_Dokumente"*: Einführung in YaSM®, Benutzerhandbuch, Projektleitfaden, Excel-Tabelle der Prozess-Inputs und -Outputs, PDF Quick References (wie z.B. das YaSM-Glossar) sowie die Sammlung von Prozesskennzahlen

— Verzeichnis *„ISO_20000_Dokumente“*: Original ISO-20000-Dokument, deutsche Übersetzung von ISO 20000 (Teil 1), Einführung in die YaSM® - ISO 20000 Bridge (*nur enthalten, wenn die Produktlizenz die „YaSM® - ISO 20000 Bridge“ mit einschließt*)

— Verzeichnis *„Vorlagen"*: Visio-Schablone („Stencil“) mit den in der YaSM®-Prozesslandkarte verwendeten Master Shapes

— Verzeichnis *„Setup“*: Installations-Dateien zur Einrichtung der Repository-Funktionalität (ein Visio-Add-In)

— Verzeichnis *„Repository“*: Excel®-Repository (verwendet vom Repository-Add-In).

Einrichten des Repository-Add-Ins

Die YaSM®-Prozesslandkarte enthält ein Add-In für Visio (das „Repository-Add-In“), das die Repository-Funktionalität bereitstellt. Das Add-In erlaubt es, Daten aus einem Excel-Repository einzulesen und diese Daten in die Shape-Datenfelder und Link-Attribute eines Shapes einzutragen (Details hierzu finden Sie ab Seite 29).

Das Setup-Verzeichnis Ihres Auslieferungsarchivs enthält zwei Unterordner mit der aktuellen bzw. der Vorgänger-Version des Add-Ins:

— Die aktuelle Version *(„Current Version“)* ist mit den neueren Versionen von Microsoft Visio und Windows zu benutzen (Visio 2010 oder 2013 auf Windows 7, 8 oder 10).

— Die Vorgänger-Version *(„Legacy Version“)* ist mit älteren Versionen von Microsoft Visio und Windows zu benutzen (es sind mindestens Visio 2003 und Windows XP erforderlich).

Hinweis: Die in Ihrem Auslieferungspaket enthaltenen Installationsdateien sind kompatibel mit der 32-Bit-Version von Visio, die in den meisten Fällen verwendet wird - auch mit einer 64-Bit-Version von Windows. Bitte setzen Sie sich mit IT Process Maps in Verbindung, wenn Sie die 64-Bit-Version von Visio verwenden, um ein zusätzliches Installationspaket zu erhalten.

Das Repository-Add-In ist nicht zwingend erforderlich, denn die Visio-Diagramme enthalten alle Informationen, und die Links funktionieren im Auslieferungszustand des Produkts. Das Add-In ist jedoch eine nützliche Erweiterung der standardmäßigen Visio-Funktionalität, mit der sich bestimmte Anpassungen an den Visio-Diagrammen leichter vornehmen lassen.

Installieren der aktuellen Version des Add-Ins (Visio 2010 oder 2013 auf Windows 7, 8 oder 10)

Einrichten der erforderlichen Version von .NET

Das Add-In erfordert .NET 4.5 oder höher, das in der Regel auf Windows-Systemen vorhanden ist, falls diese per Windows Update auf dem aktuellen Stand gehalten werden.

Falls .NET 4.5 oder höher nicht auf dem Zielsystem vorgefunden wird, versucht die Setup-Routine, dieses zu installieren. Wir empfehlen jedoch, vor dem Installieren des Add-Ins zu überprüfen, ob die neueste Version von .NET 4.x auf dem System installiert ist. Falls erforderlich, können die neuesten Updates für .NET über Windows Update eingespielt werden.

Installieren der neuesten Updates für Windows und Visio

Bitte beziehen Sie vor der Installation des Add-Ins die neuesten Updates für Windows und Visio über Windows Update. Dies ist besonders wichtig, falls Sie Visio gerade eben frisch auf Ihrem PC installiert haben, da das Update zusätzliche Visio-Komponenten installiert - je nachdem, welche Versionen von Windows und .NET auf Ihrem System vorhanden sind.

Installieren des Repository-Add-Ins

Zur Einrichtung des Add-Ins doppelklicken Sie auf *„setup.exe“* im Verzeichnis *„Current_Version“* und befolgen die Anweisungen. Das Ausführen des Setups ist für jeden Client-PC erforderlich, auf dem das Add-In verwendet werden soll.

Bitte beachten Sie, dass das Setup das Add-In nur für den aktuellen Benutzer installiert. Jeder zusätzliche Benutzer, der auf einem PC mit dem Add-In arbeiten möchte, muss das Setup erneut ausführen, während er mit seinen eigenen Benutzerdaten angemeldet ist. Ein Standard-User ohne Administrator-Rechte kann das Setup starten - in diesem Fall wird jedoch im Laufe der Installation möglicherweise das Passwort eines Administrators erfragt.

Sicherheitsrichtlinien und Verifizierung des Herausgebers

Abhängig von den Sicherheits-Einstellungen und -Richtlinien in Ihrer Organisation wird das Setup u.U. mit einer Fehlermeldung abgebrochen, die besagt, dass das Zertifikat des Add-Ins oder dessen Lokation nicht vertrauenswürdig ist. Dies kann insbesondere dann auftreten, wenn das Setup von einem Netzwerk-Ordner aus gestartet wird.

Eine mögliche Umgehung des Problems besteht darin, den Setup-Ordner vorübergehend in ein lokales Verzeichnis zu kopieren (z.B. den Windows Desktop) und das Setup von dort zu starten.

Alternativ kann das Zertifikat des Add-Ins zu jedem PC hinzugefügt werden, auf dem das Add-In installiert werden soll. Das Zertifikat ist in der Datei *„setup.exe“* zu finden (öffnen Sie die Datei-Eigenschaften der Datei im Kontextmenü; suchen Sie im Eigenschaften-Dialog nach dem Reiter *„Digitale Signaturen“*, von wo aus sich das Zertifikat anzeigen und installieren lässt - entweder für den aktuellen Benutzer oder systemweit). Wenn Sie nach dem Speicherort für das Zertifikat gefragt werden, wählen Sie *„Vertrauenswürdige Stammzertifizierungsstellen/ Trusted Root Certification Authorities“*.

Installieren der Vorgänger-Version

Die Vorgänger-Version („*Legacy Version*“) des Repository-Add-Ins ist mit älteren Versionen von Visio und Windows kompatibel (es sind mindestens Microsoft Visio 2003 und Windows XP erforderlich).

Einrichten der erforderlichen Version von .NET

Das Add-In erfordert .NET 2, 3 oder 3.5, das in der Regel auf Windows-Systemen vorhanden ist, falls diese per Windows Update auf dem aktuellen Stand gehalten werden.

Falls .NET 2, 3 oder 3.5 nicht auf dem Zielsystem vorgefunden wird, versucht die Setup-Routine, dieses zu installieren. Wir empfehlen jedoch, vor dem Installieren des Add-Ins zu überprüfen, ob die

erforderliche Version von .NET auf dem System installiert ist. In den neueren Versionen von Windows kann .NET 3.5 bei Bedarf in der Systemsteuerung aktiviert werden („*Windows-Funktionen ein- oder ausschalten*“).

Installieren der neuesten Updates für Windows und Visio

Bitte beziehen Sie vor der Installation des Add-Ins die neuesten Updates für Windows und Visio über Windows Update. Dies ist besonders wichtig, falls Sie Visio gerade eben frisch auf Ihrem PC installiert haben, da das Update zusätzliche Visio-Komponenten installiert - je nachdem, welche Versionen von Windows und .NET auf Ihrem System vorhanden sind.

Installieren der Legacy-Version des Repository-Add-Ins

Zur Einrichtung des Add-Ins doppelklicken Sie auf „*setup.exe“* im Verzeichnis „*Legacy_Version“* und befolgen die Anweisungen. Das Ausführen des Setups ist für jeden Client-PC erforderlich, auf dem das Add-In verwendet werden soll.

Bitte beachten Sie, dass das Setup das Add-In nur für den aktuellen Benutzer installieren kann. Jeder zusätzliche Benutzer, der auf einem PC mit dem Add-In arbeiten möchte, muss das Setup erneut ausführen, während er mit Administrator-Rechten in Windows angemeldet ist.

Falls Ihre Unternehmens-Richtlinien untersagen, dass normale User mit Administrator-Rechten ausgestattet sind, müssen diese Benutzer zumindest kurzfristig mit entsprechenden Rechten ausgestattet werden, während sie das Setup ausführen.

Vom Add-In benötigte zusätzliche Komponenten

Neben dem Repository-Add-In wird das Setup auch die folgenden Microsoft-Komponenten installieren, die das Add-In benötigt:

— Microsoft Office 2003 (2007, 2010) Primary Interop Assemblies (abhängig von Ihrer installierten Microsoft-Office-Version)

— Microsoft Visual Studio 2005 Tools for Office Second Edition Runtime

Während des Setups wird unter Umständen versucht, das Installationspaket für Microsoft Visual Studio 2005 Tools for Office Second Edition Runtime („*vstor.exe*“) von der Microsoft-Website nachzuladen. Falls hierbei ein Fehler auftritt (z.B. weil Ihre Sicherheitsrichtlinien dies nicht zulassen), kann diese Komponente auch von der

Microsoft-Website heruntergeladen und manuell installiert werden, bevor das Setup für das Add-In gestartet wird (URL: *„http://go.microsoft.com/fwlink/?LinkId=100566“*).

Erster Start von Visio nach der Add-In-Installation

Nach dem ersten Start von Visio nach der Installation des Add-Ins sind vier neue Befehle im Menüband („Ribbon“) unter dem Reiter *„Add-Ins“* zu finden.

Bemerkung: Das Ribbon wurde mit Visio 2010 eingeführt; in den älteren Visio-Versionen 2003 und 2007 erscheint eine spezielle Toolbar.

Außerdem öffnet sich ein Fenster mit der Meldung: *„Konfigurations-Datei ‘Visio_Repository_Add-In.cfg‘ angelegt*“.

Diese Datei beinhaltet die Konfigurationsdaten des Add-Ins. Normalerweise müssen Sie diese Datei nicht manuell editieren.

Als nächstes erhalten Sie die Meldung, dass noch kein Repository festgelegt worden ist: Bevor Sie die Repository-Funktionalität nutzen können, ist es notwendig, dass Sie dem Add-In den genauen Speicherort des Excel-Repositories auf Ihrem System bzw. im Netzwerk mitteilen. Nach Klicken auf *„OK“* öffnet sich ein Dialog, in dem Sie eine Repository-Datei auswählen können (das Original-Repository finden Sie im Ordner *„Repository“* Ihres Auslieferungs-Archivs).

In der Grundeinstellung ist Englisch als Oberflächensprache für die Repository-Funktionalität eingestellt. Unter *„Optionen“* können Sie die Sprache für die Befehle und die Dialoge bei Bedarf auf Deutsch umstellen.

Erforderliche System-Fonts

Die Diagramme der YaSM®-Prozesslandkarte nutzen den Font Calibri, der auf den meisten Windows-Systemen vorhanden ist.

Ist der Calibri-Font auf Ihrem System nicht vorhanden, wird ein alternativer Font wie z.B. Arial verwendet. Bitte installieren Sie in diesem Fall den Calibri-Font, damit die Diagramme bestmöglich dargestellt werden können.

Installation von Updates

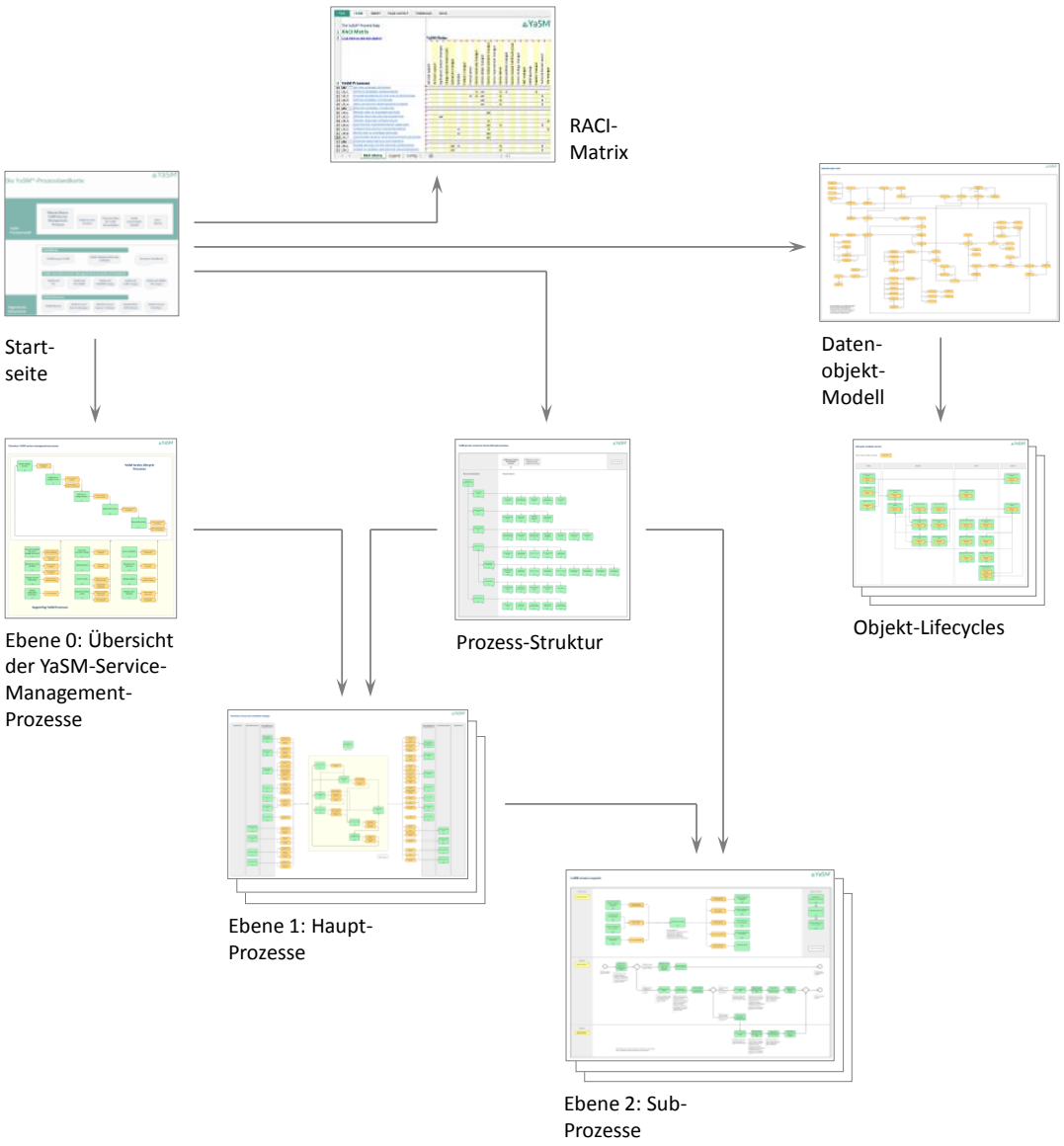
Vor der Installation eines Updates muss zunächst die aktuell installierte Version des Repository-Add-Ins in der Windows-Systemsteuerung deinstalliert werden.

Anschließend können Sie das Setup für die neue Version starten, wie oben beschrieben.

Navigieren in der YaSM®-Prozesslandkarte

Die *„Startseite“* (in der Datei *„Startseite_YaSM_Prozesslandkarte .vsd“*) ist der Haupteinstiegspunkt in die YaSM®-Prozesslandkarte. Von hier aus gelangt man über verlinkte Shapes zu den verschiedenen Komponenten des Prozessmodells. Es ist selbstverständlich ebenso möglich, alle Dateien und Dokumente direkt vom Windows Explorer aus zu öffnen.

Die wichtigsten Navigationspfade sind auf dieser Seite dargestellt:

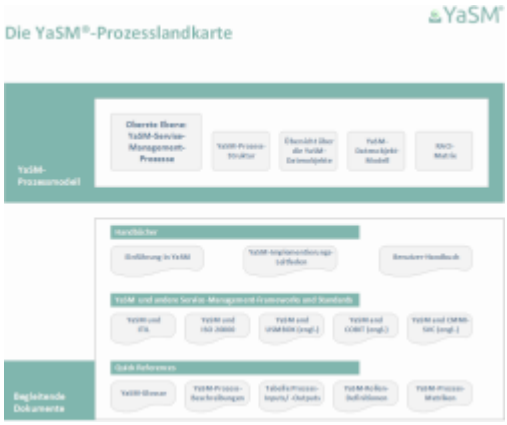


Komponenten der YaSM®-Prozesslandkarte

Visio-Diagramme

Startseite

Die Startseite dient als Portal mit Links zu den verschiedenen Komponenten der YaSM®-Prozesslandkarte. Die Seite stellt den Haupteinstiegspunkt in das Prozessmodell dar.



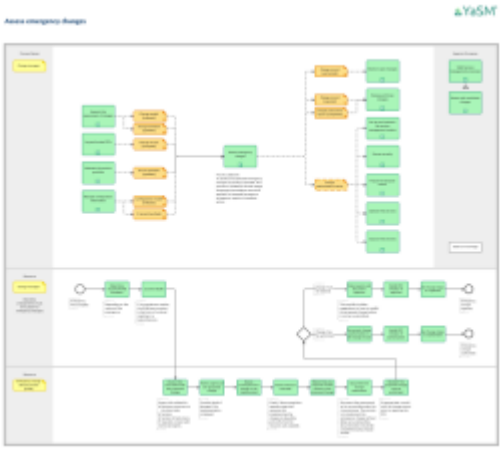
Prozess-Übersichten

Übersichtsdiagramme zeigen für jeden Hauptprozess, wie dieser mit anderen Prozessen in Beziehung steht und welche Sub-Prozesse er enthält.

Flowchart-Diagramme

Im oberen Teil der Flowchart-Diagramme sind die Prozess-Schnittstellen im Detail dargestellt.

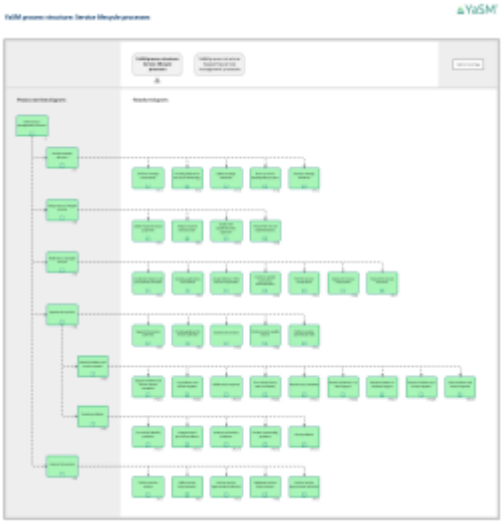
Darunter enthalten die Flowchart-Diagramme eine oder mehrere Zeilen („Swim Lanes“) mit den einzelnen Prozess-Aktivitäten.



Prozess-Struktur-Diagramm

Das Prozess-Strukturdiagramm bietet eine vollständige Übersicht über die Struktur der YaSM-Prozesse auf einer einzigen Seite.

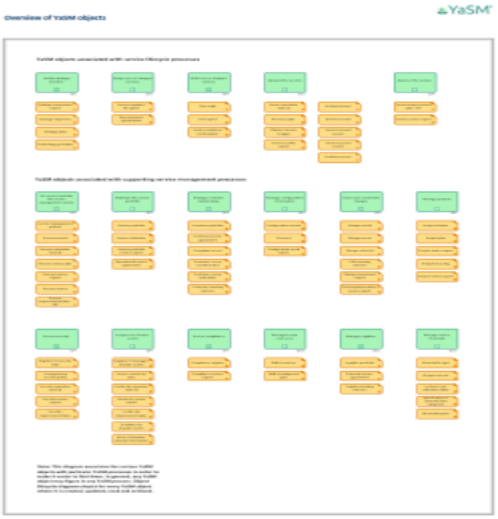
Jedes Prozess-Shape ist mit einem Link ausgestattet; dieses Diagramm ist daher ideal, um direkt zu einem bestimmten YaSM-Prozess oder Sub-Prozess zu gelangen.



Übersicht über die YaSM-Datenobjekte („YaSM-Objekte“)

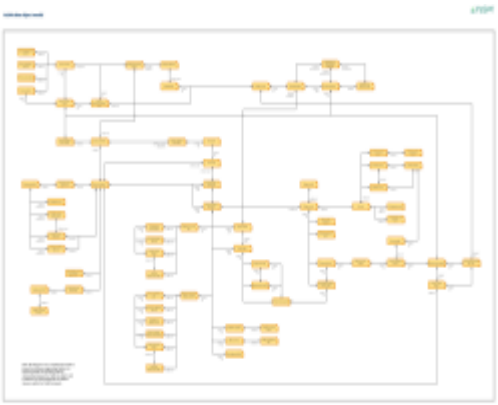
Dieses Diagramm stellt eine Liste aller YaSM-Datenobjekte (Prozessinputs- und -outputs) zur Verfügung. Die YaSM-Datenobjekte sind geordnet nach den Prozessen, mit denen die jeweiligen Objekte am engsten in Beziehung stehen.

Jedes YaSM-Datenobjekt verfügt über ein Objekt-Lifecycle-Diagramm sowie über eine zugehörige Checkliste, die das Objekt im Detail beschreibt. Beide können direkt per Link geöffnet werden.



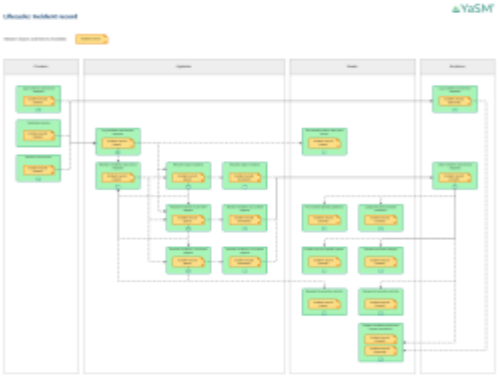
YaSM-Datenobjekt-Modell

Das YaSM-Datenobjekt-Modell bietet eine komplette Übersicht über die wichtigsten Beziehungen zwischen den YaSM-Datenobjekten. Es dient dazu, die Bedeutung eines jeden Objekts innerhalb des YaSM-Konzepts zu verstehen.



Objekt-Lifecycle-Diagramme

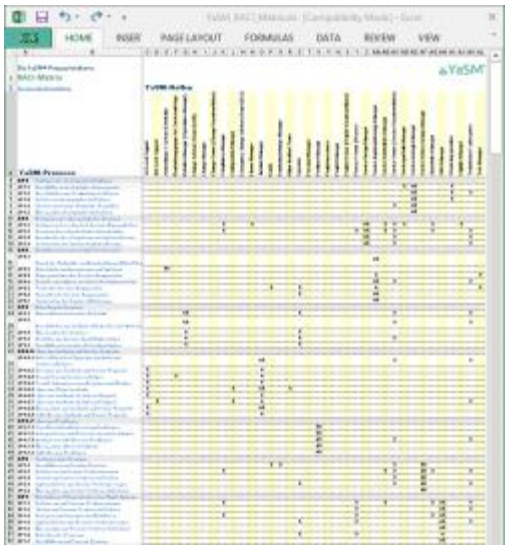
Objekt-Lifecycle-Diagramme gibt es für jedes YaSM-Datenobjekt. Sie verdeutlichen, welche YaSM-Prozesse bestimmte Objekte erzeugen, aktualisieren, lesen bzw. archivieren, und wie sich deren Status im Verlauf ihres Lifecycles ändert.



RACI-Matrix

Die RACI- bzw. Verantwortungs-Matrix fasst die Verantwortlichkeiten der YaSM-Rollen in den verschiedenen YaSM-Prozessen zusammen.

Die RACI-Matrix wird in Form einer Excel-Tabelle bereitgestellt. Die Prozessnamen in der linken Spalte sind mit Links ausgestattet, so dass das Visio-Diagramm für einen bestimmten Prozess direkt aus der Matrix heraus geöffnet werden kann.



Checklisten/ Dokumentvorlagen

Die Checklisten im Microsoft Word-Format erläutern die YaSM-Schlüsselbegriffe im Detail. Typischerweise stellt eine YaSM-Checkliste die Struktur der Daten oder Informationen, die in einem Dokument oder Record enthalten sind, exemplarisch dar.

Beispiel: Die Checkliste für den Incident Record erklärt, welche Informationen typischerweise für Service-Incidents aufgezeichnet werden.

YaSM®

Checkliste: Incident Record

Definition

Typische Inhalte

Checklisten gibt es für jedes YaSM-Datenobjekt; sie sind generisch, d.h. für die meisten Organisationen anwendbar.

Viele Checklisten können als Templates für Ihre YaSM-Initiative dienen. So können Sie z.B. die Checklisten für Service-Vereinbarungen als Ausgangsbasis verwenden, um die entsprechenden Dokumente für Ihre Organisation zu erstellen.

Quick References

Übersichtliche, druckfreundlich formatierte Dokumente („Quick References“) bieten einen schnellen Überblick über die in den Prozessmodellen verwendeten Objekte:

YaSM-Prozessbeschreibungen

Diese PDF-Referenz enthält eine Auflistung aller im Prozessmodell definierten Prozesse und Sub-Prozesse mit kurzen Beschreibungen der Prozessziele.

YaSM-Glossar

Im YaSM-Glossar sind die YaSM-Schlüsselbegriffe mit den entsprechenden Definitionen bzw. mit kurzen Beschreibungen aufgelistet.

Viele dieser Begriffe entsprechen „YaSM-Datenobjekten“ in der YaSM®-Prozesslandkarte, die zur Darstellung von Informationsflüssen zwischen den YaSM-Prozessen verwendet werden. Für jedes YaSM-Datenobjekt gibt es eine Checkliste mit detaillierteren Informationen.

Prozess-Inputs/ -Outputs

Diese Excel-Datei (*„prozess_inputs_outputs .xls“*) enthält zwei Tabellen mit den Inputs und Outputs für jeden Prozess. Mit Hilfe der Filter- bzw. Sortier-Funktionen in Excel können Sie sehr leicht spezielle Sichten erzeugen, um sich z.B. ausgewählte Prozesse, Inputs oder Outputs anzeigen zu lassen.

YaSM-Rollenbeschreibungen

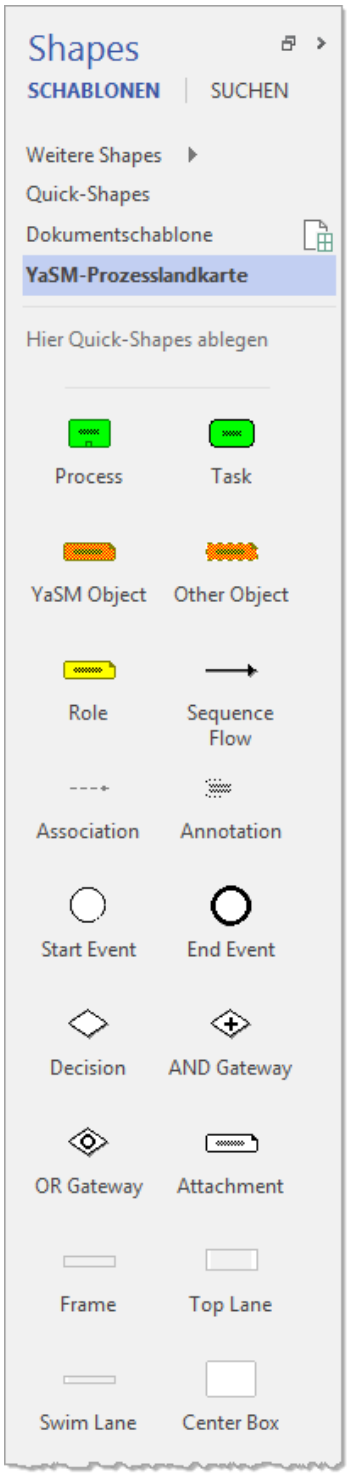
Dieses PDF-Dokument enthält kurze Beschreibungen bzw. Definitionen aller YaSM-Rollen. Die Rollen-Objekte werden in den Flowchart-Diagrammen und der RACI-Matrix verwendet, um die Verantwortlichkeiten für ganze Prozesse oder einzelne Arbeitsschritte festzulegen.

Prozess-Kennzahlen

Um die Auswahl geeigneter Prozess-Kennzahlen zu unterstützen, enthält die YaSM®-Prozesslandkarte für jeden Prozess eine Aufstellung gebräuchlicher Metriken im PDF-Format mit kurzen Beschreibungen.

In den Visio-Diagrammen verwendete Shape-Typen

Master-Shapes und die Dokument-schablone



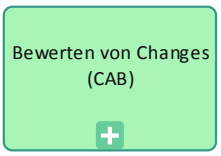
Alle in der YaSM®-Prozesslandkarte verwendeten Shapes wurden mit Hilfe von Master-Shapes erstellt, die in einer speziellen YaSM-Visio-Schablone („Stencil“) enthalten sind (s. Abb. rechts). Die Datei *„YaSM_Prozesslandkarte.vss“* befindet sich im Verzeichnis *„Vorlagen“* Ihres Auslieferungs-Archivs.

Sobald ein Master-Shape aus dieser Schablone einmal in einer Visio-Zeichnung verwendet wird, wird dieses Master-Shape - wie in Visio üblich - automatisch Bestandteil der Dokumentschablone („Document Stencil“). Alle Master-Shapes aus der YaSM-Schablone sind demzufolge auch in den Dokumentschablonen jeder zur YaSM®-Prozesslandkarte gehörenden Visio-Datei enthalten.

Einige der Master-Shapes sind so konfiguriert, das sie mit dem „Repository-Add-In“ zusammen verwendet werden können. Nähere Erläuterungen hierzu finden Sie ab Seite 29.

Anmerkung: Sie können in die Prozessdiagramme ohne Einschränkungen beliebige Visio-Shapes einfügen. Wir stellen jedoch einen Satz von Master-Shapes zur Verfügung, der Ihnen hilft, ein einheitliches Design der Prozessmodelle sicherzustellen.

Prozesse



Das BPMN-Prozess-Shape (BPMN: Business Process Modeling Notation) symbolisiert einen kompletten YaSM-Prozess oder -Sub-Prozess. Prozess-Shapes sind mit sechs Shape-Datenfeldern[3] konfiguriert:

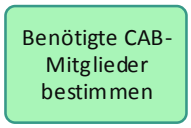
- „*Name*“ (Bezeichnung des Prozesses. - Dieser Text wird auf dem Shape angezeigt)
- „*Note*“ (Prozessziel bzw. -Kurzbeschreibung)
- „*Reference*“ (Referenz- bzw. Gliederungsnummer des Prozesses)
- „*AssignedTo*“ (Zuordnung zu einem übergeordneten Prozess. - Beispiel: Der Incident-Lösungs-Prozess ist dem Service-Betrieb zugeordnet)
- „*UniqueID*“ (eindeutige ID des Prozesses. – Dies ist der Primärschlüssel zur Auswahl von Prozessen aus dem Excel-Repository)
- „*Status*“ (Prozess-Status. - Der voreingestellte Wert in diesem Feld ist *„Aktiv“*; hier kann z.B. *„In Planung“* eingetragen werden, um anzuzeigen, dass ein Prozess erst im Planungsstadium ist; ein anderer Wert als *„Aktiv“* in diesem Feld führt dazu, dass das Shape grau dargestellt wird).

Das Plus-Zeichen im unteren Bereich des Prozess-Shapes zeigt an, dass das Shape einen Hyperlink auf das zugehörige Prozess-Diagramm enthält (das Plus-Zeichen ist nur sichtbar, wenn ein Link für das Shape gesetzt ist). Um ein verlinktes Diagramm zu öffnen, klicken Sie auf den Link im Kontext-Menü des Shapes, oder - in den neueren Visio-Versionen - klicken Sie bei gedrückter „*STRG*“-Taste auf das Shape.

Das Prozess-Shape ist mit der Tabelle *„Process“* im Excel-Repository verknüpft: Diese wird vom Repository-Add-In verwendet, um die Shape-Datenfelder und den Hyperlink zu setzen.

[3] In früheren Versionen von MS Visio wurden Shape-Daten als „benutzerdefinierte Eigenschaften“ oder „Custom Properties“ bezeichnet.

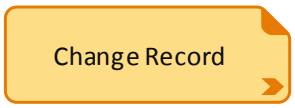
Tasks/ Aktivitäten



BPMN-Tasks (Aktivitäten) werden zur Darstellung einzelner Aktivitäten innerhalb eines Prozessablaufs verwendet.

Tasks sind „einfache“ Shapes, d.h. es sind keine Shape-Datenfelder oder Links definiert. Tasks werden, da sie überwiegend singulär vorkommen, nicht über das Excel-Repository verwaltet. Um eine Task zu ändern, editieren Sie einfach den Text direkt im Shape.

YaSM-Datenobjekte („YaSM-Objekte“)



Master-Objekt

Objekt-Variante, die einen spezifischen Zustand eines YaSM-Datenobjekts darstellt

YaSM-Datenobjekte repräsentieren Prozess-Inputs und -Outputs. Sie dienen vor allem zur Darstellung der Informationsflüsse zwischen den YaSM-Prozessen.

Für jedes YaSM-Datenobjekt enthält die YaSM®-Prozesslandkarte ein „Master-Objekt“ und eine oder mehrere Varianten, die spezifische Stadien des Objekts in deren Lifecycle bezeichnen. Die entsprechenden Bezeichnungen sind in Klammern hinter dem Objektnamen angefügt.

Der Sinn der Verwendung von Varianten erschließt sich leicht beim Betrachten des Lifecycle-Modells zu einem YaSM-Objekt: Die Varianten ermöglichen es, zu zeigen, in welcher Weise sich der Zustand eines Objekts ändert, während es von verschiedenen YaSM-Prozessen erstellt, geändert, gelesen und archiviert wird.

YaSM-Datenobjekt-Shapes sind mit vier Shape-Datenfeldern konfiguriert:

— „*Name*“ (Bezeichnung des Objekts. - Dieser Text wird auf dem Shape angezeigt)
— „*Note*“ (Objekt-Beschreibung bzw. -definition)
— „*UniqueID*“ (eindeutige ID des Objekts. Dies ist der Primärschlüssel zur Auswahl von YaSM-Datenobjekten aus dem Excel-Repository)
— „*Status*“ (Objekt-Status. - Der voreingestellte Wert in diesem Feld ist *„Aktiv“*; hier kann z.B. *„In Planung“* eingetragen werden, um anzuzeigen, dass ein Objekt erst im Planungsstadium ist; ein anderer Wert als *„Aktiv“* in diesem Feld führt dazu, dass das Shape grau dargestellt wird).

Das *„>“*-Zeichen unten rechts im Shape weist auf vorhandene Links hin (es ist nur sichtbar, wenn ein Hyperlink für das Shape gesetzt ist). Jedes YaSM-Datenobjekt verfügt über zwei Links: Einen zu der zugehörigen Checkliste und einen weiteren zum Objekt-Lifecycle-Dia-

gramm. Um ein verlinktes Diagramm oder Dokument zu öffnen, klicken Sie auf den Link im Kontext-Menü des Shapes, oder - in den neueren Visio-Versionen - klicken Sie bei gedrückter „*STRG*“-Taste auf das Shape.

Das YaSM-Datenobjekt-Shape ist mit der Tabelle „*YaSMObject*“ im Excel-Repository verknüpft: Diese wird vom Repository-Add-In verwendet, um die Shape-Datenfelder und die Hyperlinks zu setzen.

„Sonstige Datenobjekte“

Informationen zum Change-Status

Genauso wie die YaSM-Datenobjekte stellen „sonstige Datenobjekte“ (mit gestrichelter Umrandung versehen) Informationen dar, die zwischen den Prozessen fließen. Im Gegensatz zu den YaSM-Datenobjekten, deren Inhalte YaSM genau spezifiziert, handelt es sich bei den sonstigen Objekten jedoch um eher informelle Daten oder Informationen. Es gibt aus diesem Grund keine zugehörigen Lifecycle-Diagramme oder Checklisten.

„Sonstige-Datenobjekt“-Shapes sind mit vier Shape-Datenfeldern konfiguriert:

— „*Name*“ (Bezeichnung des Objekts. - Dieser Text wird auf dem Shape angezeigt)

— „*Note*“ (Objekt-Beschreibung bzw. -definition)

— „UniqueID“ (eindeutige ID des Objekts. – Dies ist der Primärschlüssel zur Auswahl von Objekten aus dem Excel-Repository)

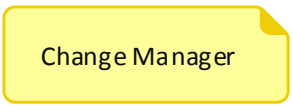
— „*Status*“ (Objekt-Status. - Der voreingestellte Wert in diesem Feld ist *„Aktiv“*; hier kann z.B. *„In Planung“* eingetragen werden, um anzuzeigen, dass ein Objekt erst im Planungsstadium ist; ein anderer Wert als *„Aktiv“* in diesem Feld führt dazu, dass das Shape grau dargestellt wird).

Ein *„>“*-Zeichen unten rechts im Shape weist auf einen ggf. vorhandenen Link hin (es ist nur sichtbar, wenn ein Hyperlink für das Shape gesetzt ist). Um ein verlinktes Dokument zu öffnen, klicken Sie auf den Link im Kontext-Menü des Shapes, oder - in den neueren Visio-Versionen - klicken Sie bei gedrückter „*STRG*“-Taste auf das Shape. Im Original-Zustand der YaSM®-Prozesslandkarte ist für diesen Shape-Typ kein Link gesetzt.

Das „Sonstige-Datenobjekt“-Shape ist mit der Tabelle *„Other Object“* im Excel-Repository verknüpft: Diese wird vom Repository-Add-In verwendet, um die Shape-Datenfelder und den Hyperlink zu setzen.

Rollen

Rollen-Objekte werden verwendet, um Verantwortlichkeiten für Prozesse oder einzelne Prozess-Aktivitäten anzuzeigen.



Rollen-Objekte sind mit vier Shape-Datenfeldern konfiguriert:

— „*Name*“ (Bezeichnung der Rolle. - Dieser Text wird auf dem Shape angezeigt)

— „*Note*“ (Rollen-Beschreibung bzw. -definition)

— „*UniqueID*“ (eindeutige ID der Rolle. - Dies ist der Primärschlüssel zur Auswahl von Rollen aus dem Excel-Repository)

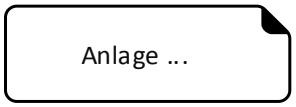
— „*Status*“ (Rollen-Status. - Der voreingestellte Wert in diesem Feld ist „Aktiv“; hier kann z.B. „In Planung“ eingetragen werden, um anzuzeigen, dass eine Rolle erst im Planungsstadium ist; ein anderer Wert als „Aktiv“ in diesem Feld führt dazu, dass das Shape grau dargestellt wird).

Ein „*>*“-Zeichen unten rechts im Shape weist ggf. auf einen vorhandenen Link hin (es ist nur sichtbar, wenn ein Hyperlink für das Shape gesetzt ist). Um ein verlinktes Dokument zu öffnen, klicken Sie auf den Link im Kontext-Menü des Shapes, oder - in den neueren Visio-Versionen - klicken Sie bei gedrückter „*STRG*“-Taste auf das Shape. Im Original-Zustand der YaSM®-Prozesslandkarte ist für diesen Shape-Typ kein Link gesetzt.

Das Rollen-Shape ist mit der Tabelle „*Role*“ im Excel-Repository verknüpft: Diese wird vom Repository-Add-In verwendet, um die Shape-Datenfelder und den Hyperlink zu setzen.

Anlagen (Attachments)

Attachment-Shapes werden in den Original-Versionen der Prozessdiagramme nicht verwendet - sie können von Ihnen optional verwendet werden, um Dokumente Ihrer eigenen Organisation zu repräsentieren. Z.B. können Attachments detaillierte Arbeitsanweisungen für die Ausführung bestimmter Aufgaben darstellen; wenn diese neben Aktivitäten in den Prozessdiagrammen platziert und mit den entsprechenden, organisationsspezifischen Links konfiguriert werden, ist es möglich, diese Anweisungen direkt aus den Visio-Diagrammen heraus zu öffnen.



Attachment-Objekte sind mit vier Shape-Datenfeldern konfiguriert:

— „*Name*“ (Bezeichnung des Attachments. - Dieser Text wird auf dem Shape angezeigt)

— „*Note*“ (Attachment-Beschreibung bzw. -definition)

— „*UniqueID*“ (eindeutige ID des Attachments. – Dies ist der Primärschlüssel zur Auswahl von Attachments aus dem Excel-Repository)

— „*Status*“ (Attachment-Status. - Der voreingestellte Wert in diesem Feld ist *„Aktiv“*; hier kann z.B. *„In Planung“* eingetragen werden, um anzuzeigen, dass ein Attachment erst im Planungsstadium ist; ein anderer Wert als *„Aktiv“* in diesem Feld führt dazu, dass das Shape grau dargestellt wird).

Ein *„>“*-Zeichen unten rechts im Shape weist ggf. auf einen vorhandenen Link hin (es ist nur sichtbar, wenn ein Hyperlink für das Shape gesetzt ist). Um ein verlinktes Dokument zu öffnen, klicken Sie auf den Link im Kontext-Menü des Shapes, oder - in den neueren Visio-Versionen - klicken Sie bei gedrückter „*STRG*“-Taste auf das Shape. Im Original-Zustand der YaSM®-Prozesslandkarte ist für diesen Shape-Typ kein Link gesetzt.

Das Attachment-Shape ist mit der Tabelle *„Attachment“* im Excel-Repository verknüpft: Diese wird vom Repository-Add-In verwendet, um die Shape-Datenfelder und den Hyperlink zu setzen (im Original-Zustand der YaSM®-Prozesslandkarte ist die *„Attachment“*-Tabelle leer).

Start- und End-Ereignisse

Start- und End-Ereignisse stellen die Auslöser eines Prozesses dar bzw. kennzeichnen dessen Endpunkte.

Start-Ereignis

End-Ereignis

Ablauffluss-Verbinder

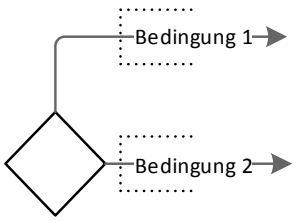
BPMN-Ablauffluss-Verbinder (Sequence Flows) werden zur Darstellung der Abfolge von Aktivitäten verwendet.

Assoziationen

BPMN-Assoziationen (Associations) verknüpfen Prozesse mit anderen Objekten. Insbesondere werden Assoziationen zur Modellierung von Informationsflüssen und Prozess-Schnittstellen verwendet.

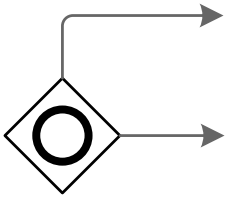
Entscheidungsknoten

Ein Entscheidungsknoten (exklusives Gateway) leitet den Prozessablauf zu *genau einem* ausgehenden Pfad. Bedingungsausdrücke bestimmen, welcher Pfad zu wählen ist. Sind keine expliziten Bedingungen angegeben, wird im Arbeitsablauf der im jeweiligen Zusammenhang zutreffende ausgehende Pfad durchlaufen.



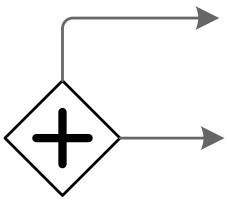
ODER-Verzweigungen

Eine *ODER*-Verzweigung (inklusives Gateway) leitet den Prozessablauf zu *einem oder mehreren* ausgehenden Pfaden. Sind keine expliziten Bedingungen angegeben, werden im Arbeitsablauf alle zutreffenden ausgehenden Pfade durchlaufen.



UND-Verzweigungen

Eine *UND*-Verzweigung (paralleles Gateway) gibt eine Verzweigung im Prozessablauf in zwei oder mehr Pfade an; im Arbeitsablauf werden *alle* ausgehenden Pfade durchlaufen.



Anmerkungen

Anmerkungen werden verwendet, um den Prozessmodellen weitere Informationen hinzufügen. Dabei handelt es sich z.B. um notwendige, ergänzende Erläuterungen zu einer Prozessaktivität.

Die Höhe des Schadens bedenken, die sich aus einer Verzögerung der Implementierung ergeben würde.

Anmerkungen sind „einfache“ Shapes, d.h. es sind keine Shape-Datenfelder oder Links definiert. Da sie überwiegend nur einmal im gesamten Prozessmodell vorkommen, werden sie nicht über das Excel-Repository verwaltet. Um eine Anmerkung zu ändern, editieren Sie einfach den Text direkt im Shape.

Navigations-Shapes

Navigations-Shapes werden in den Prozessmodellen verwendet, um das Navigieren zu erleichtern.

Zurück zur Startseite

Empfehlungen für das Arbeiten mit den Prozessdiagrammen

Generell können alle Diagramme ohne Einschränkungen abgeändert werden - genau wie jedes Visio-Diagramm, das Sie selbst erstellt haben.

Die folgenden Empfehlungen sollen Ihnen jedoch dabei helfen, Visio und die YaSM®-Prozesslandkarte bestmöglich zu nutzen und langfristig für Konsistenz und einheitliche Gestaltung in Ihrer YaSM-Prozessdokumentation zu sorgen.

Hinzufügen von Shapes zu bestehenden Prozess-Diagrammen

Nutzen Sie eines der folgenden Verfahren, um neue Shapes zu erstellen:

— Kopieren Sie ein vorhandenes Shape innerhalb eines Diagramms per *„Kopieren“* und *„Einfügen“*.

— Ziehen Sie ein Master Shape aus der Dokumentschablone in das Diagramm.

Veränderung von Shape-Daten

Für alle Shapes, die für die Verwendung mit dem Excel-Repository konfiguriert sind (Prozess-, YaSM-Datenobjekt-, „Sonstige-Datenobjekt“-, Rollen- und Attachment-Shapes), empfehlen wir, die Inhalte der Shape-Datenfelder nicht direkt in Visio zu ändern.

Stattdessen ändern Sie die *„Name“*-, *„Notes“*-, *„AssignedTo“*- und *„Reference“*-Attribute im Repository und führen eine *„Aktualisierung“* der betroffenen Shapes mit dem Repository-Add-In durch. Dies stellt sicher, dass alle Objekte im Prozessmodell mit denselben Attribut-Werten ausgestattet sind.

Änderung von Link-Informationen

Für alle Shapes, die für die Verwendung mit dem Excel-Repository konfiguriert sind (Prozess-, YaSM-Datenobjekt-, „Sonstige-Datenobjekt“-, Rollen- und Attachment-Shapes), empfehlen wir, die Link-Informationen nicht direkt in Visio zu ändern.

Stattdessen ändern Sie die Link-Felder im Repository (*„Hyperlink Descriptor*n“, *„HyperlinkAddress*n“ und *„HyperlinkSubAddress*n“) und führen eine *„Aktualisierung“* der betroffenen Shapes mit dem Repository-Add-In durch.

Erstellen neuer Prozess-Diagramme

Es gibt zwei empfohlene Prozeduren, um neue Prozessdiagramme zu erstellen:

— Erstellen Sie ein neues Zeichenblatt innerhalb einer bestehenden Visio-Datei und benennen Sie das Zeichenblatt nach Wunsch (in der Regel mit dem Namen eines neuen (Sub-)Prozesses). Kopieren Sie dann per *„Kopieren“* und *„Einfügen“* Teile anderer Diagramme in das neue Zeichenblatt, oder fügen Sie Master Shapes aus der Dokumentschablone bzw. aus der mitgelieferten Visio-Schablone in das Diagramm ein.

— Erstellen Sie eine komplett neue Visio-Datei durch Kopieren und Umbenennen einer existierenden Datei aus der YaSM®-Prozesslandkarte. Löschen Sie nach Bedarf im Dokument enthaltene Zeichenblätter (Diagramme) bzw. benennen Sie die vorhandenen neu. Löschen Sie dann alle nicht benötigten Shapes und starten Sie die Modellierung, indem Sie Teile anderer Diagramme kopieren oder Master Shapes aus der Dokumentschablone bzw. aus der YaSM-Schablone einfügen.

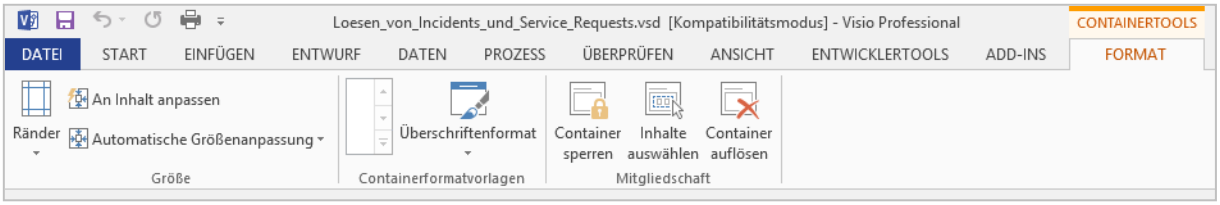
Container-Shapes

Mit Visio 2010 hat Microsoft so genannte „Container-Shapes” eingeführt - Rahmen um eine Anzahl von Shapes, mit denen sich logische Gruppierungen definieren lassen.

In der YaSM®-Prozesslandkarte werden Container eingesetzt, um die Prozessdiagramme übersichtlich zu gestalten: Swimlanes sind z.B.

als Container konfiguriert, genauso wie die großen Rechtecke im zentralen Bereich der Prozess-Übersichten.

Sobald Sie Container-Shapes bzw. ein oder mehrere Shapes selektieren, die zu einem Container gehören, wird der *„Containertools“*-Reiter im Visio-Menüband angezeigt:

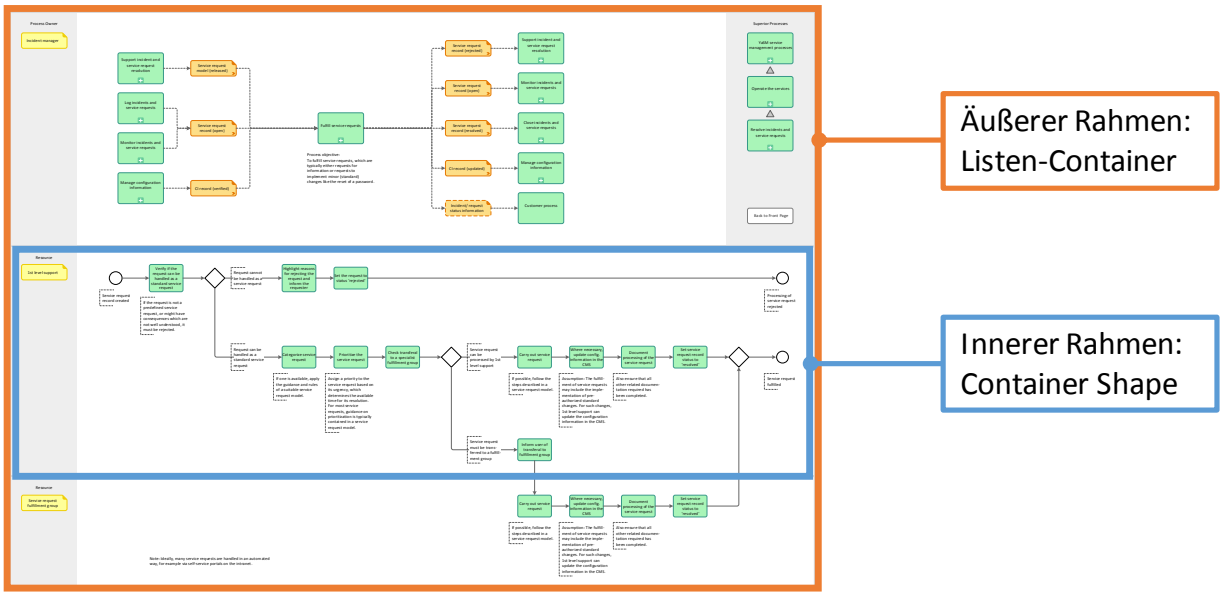


Die Shapes innerhalb eines Containers gehören nicht zu einer Gruppe, so dass Sie weiterhin direkt auf die Shapes zugreifen können. Shapes werden einfach durch Ziehen mit der Maus in den Container hinein bzw. aus diesem heraus hinzugefügt bzw. entfernt. Wenn Sie ein Shape in den Container ziehen, wird der Rahmen des Containers farblich hervorgehoben, um anzuzeigen, dass Visio das Shape in den Container aufnimmt.

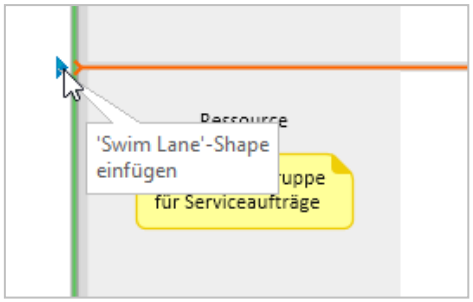
Die in einem Container enthaltenen Shapes werden mit verschoben und behalten ihre Position innerhalb des Containers, wenn der Container verschoben wird. Damit können Sie z.B. einfach ganze Swimlanes verschieben.

Einfügen und Verschieben von Swimlanes

Die Flowchart-Diagramme auf der untersten Detailebene verwenden eine spezielle Art von Container-Shape (einen sog. „Listen-Container“) als äußeren Rahmen sowie Swimlanes, die ebenfalls Container sind (s. Abb. unten). Ein Listen-Container schafft automatisch Platz für die enthaltenen Swimlanes und ordnet diese an.



Zum Einfügen neuer Swimlanes klicken Sie lediglich auf den blauen *„Einfügen“*-Pfeil, der eingeblendet wird, sobald Sie den Mauszeiger über einer Ecke einer Swimlane positionieren.



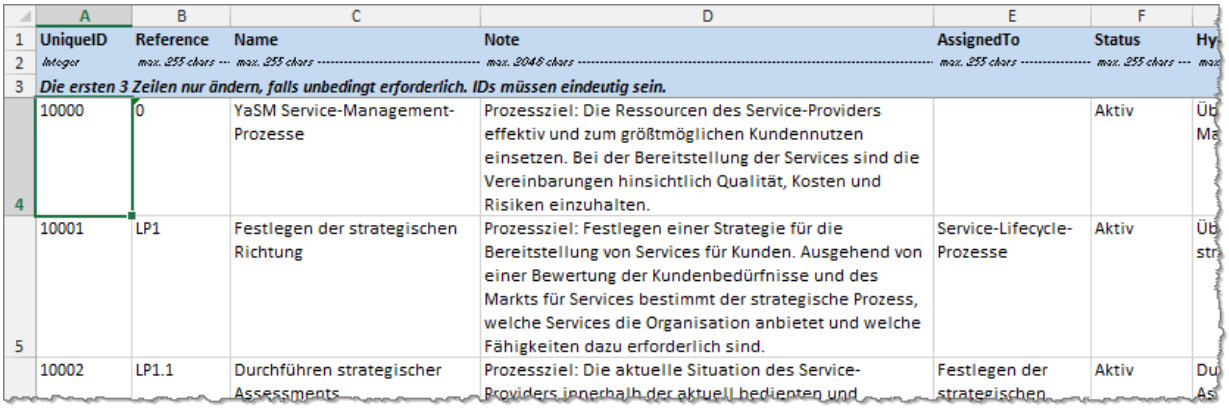
Sie können auch ganze Swimlanes mit der Maus nach oben oder unten verschieben; die Swimlanes werden dabei automatisch im Außenrahmen angeordnet.

Bemerkung: Obwohl Container-Shapes mit Microsoft Visio 2010 neu eingeführt wurden, sind solche Shapes dennoch kompatibel mit älteren Visio-Versionen. Ein Container verhält sich in Visio 2003 und 2007 wie ein normales Shape: Die enthaltenen Shapes werden z.B. nicht mit dem Container verschoben (zum Verschieben müssen Sie deshalb, wie in älteren Visio-Versionen üblich, die Swimlane und alle darin enthaltenen Shapes selektieren).

Verwenden des Repository-Add-Ins

Einführung

Das in der YaSM®-Prozesslandkarte enthaltene Excel-Repository ist der zentrale Datenpool, in dem alle beschreibenden Informationen und Link-Daten zu fünf in den Visio-Diagrammen verwendeten Objekt-Typen verwaltet werden: Prozess-, YaSM-Datenobjekt-, „Sonstige-Datenobjekt“-, Rollen- und Attachment-Objekte.



	A	B	C	D	E	F
1	**UniqueID**	**Reference**	**Name**	**Note**	**AssignedTo**	**Status**
2	*Integer*	*max. 255 chars*	*max. 255 chars*	*max. 2048 chars*	*max. 255 chars*	*max. 255 chars*
3	***Die ersten 3 Zeilen nur ändern, falls unbedingt erforderlich. IDs müssen eindeutig sein.***					
4	10000	0	YaSM Service-Management-Prozesse	Prozessziel: Die Ressourcen des Service-Providers effektiv und zum größtmöglichen Kundennutzen einsetzen. Bei der Bereitstellung der Services sind die Vereinbarungen hinsichtlich Qualität, Kosten und Risiken einzuhalten.		Aktiv
5	10001	LP1	Festlegen der strategischen Richtung	Prozessziel: Festlegen einer Strategie für die Bereitstellung von Services für Kunden. Ausgehend von einer Bewertung der Kundenbedürfnisse und des Markts für Services bestimmt der strategische Prozess, welche Services die Organisation anbietet und welche Fähigkeiten dazu erforderlich sind.	Service-Lifecycle-Prozesse	Aktiv
	10002	LP1.1	Durchführen strategischer Assessments	Prozessziel: Die aktuelle Situation des Service-Providers innerhalb der aktuell bedienten und	Festlegen der strategischen	Aktiv

So enthält das Repository u.a. ein Tabellenblatt mit dem Namen „*Process“*, und jede Zeile innerhalb des Tabellenblatts entspricht einem in der YaSM®-Prozesslandkarte definierten Prozess. Jede Zeile umfasst mehrere Zellen, in denen die eindeutige ID des Prozesses, sein Name, die Prozessziele, seine Zugehörigkeit zu einem übergeordneten Prozess, eine Gliederungsnummer und die jeweiligen Link-Daten abgelegt sind.

Drei weitere Tabellenblätter innerhalb des Repositories enthalten entsprechende Daten zu allen YaSM-Datenobjekten, „Sonstigen Datenobjekten“ und Rollen, die im Prozessmodell vorkommen. Daneben gibt es im Repository eine leere Tabelle für Attachment-Shapes, in die Sie eigene Dokumente eintragen können (diese Dokumente können dann mit Attachment-Shapes in die Visio-Prozessdiagramme eingebunden werden; ein entsprechendes Attachment-Shape ist im Visio-Stencil enthalten, der mit der YaSM®-Prozesslandkarte ausgeliefert wird).

Das Repository-Add-In ermöglicht es Ihnen, direkt in Visio Einträge aus dem Repository auszuwählen und die entsprechenden Daten in die Shape-Attribute eines selektierten Shapes zu schreiben. Außerdem können Sie ein oder mehrere selektierte Shapes - z.B. nach einer Änderung der Daten im Repository - per Mausklick aktualisieren.

Die Funktionen des Add-Ins

Nach der Installation des Add-Ins erscheinen vier neue Kommandos im Visio-Menüband („Ribbon“) unter dem Reiter „Add-Ins“. Diese Befehle werden unten erläutert.

Anmerkung: Das Menüband wurde mit Visio 2010 eingeführt. In Visio 2003 und 2007 erscheint eine eigene Toolbar.

Aktualisieren

Mit Hilfe dieses Kommandos werden *alle selektierten Shapes* des Typs Prozess, YaSM-Datenobjekt, „Sonstiges Datenobjekt“, Rolle oder Attachment aktualisiert - d.h., dass die jeweils aktuellen Daten aus dem Excel-Repository automatisch in die Shape-Datenfelder der entsprechenden Shapes geladen werden.

Im Anschluss an dieses Update werden die aktualisierten Inhalte im Shape-Daten-Fenster angezeigt.

Es können ein oder auch mehrere Shapes gleichzeitig selektiert und aktualisiert werden. Sollten sich innerhalb der Auswahl graphische Objekte (z.B. Verbindungslinien oder andere „normale“ Visio-Shapes) befinden, so werden diese bei der Aktualisierung übersprungen.

Datei aktualisieren

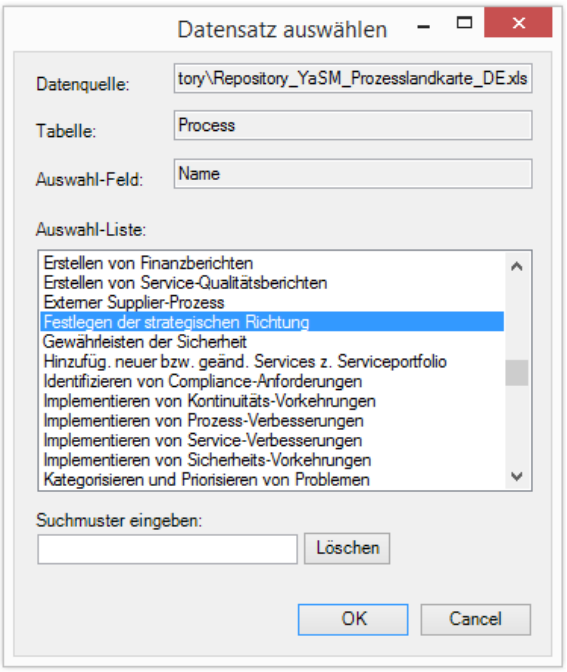
Mit diesem Befehl werden *alle Shapes in allen Diagrammen* innerhalb der aktuell aktiven Visio-Datei aktualisiert (bzw. in allen aktuell geöffneten Visio-Dateien, falls die Option *„Datei aktualisieren aktualisiert alle offenen Dateien“* ausgewählt ist - s.u.). Dies ist das schnellste Vorgehen, um nach umfangreicheren Änderungen am Excel-Repository alle Shapes zu aktualisieren.

Beispiel: Wenn *„Loesen_von_Incidents_und_Service_Requests.vsd“* die aktuelle Visio-Datei ist, dann werden nach einem Klick auf *„Datei aktualisieren“* alle Prozesse, YaSM-Datenobjekte, „Sonstige Datenobjekte“ und Rollen innerhalb aller Diagramme der Datei *„Loesen_von _Incidents_und_Service_Requests.vsd“* aktualisiert.

Solange die Aktualisierung läuft, wird eine Meldung für jedes Diagramm ausgegeben, für das die Aktualisierung beginnt. In diesem Meldungsfenster lässt sich der Aktualisierungs-Zyklus ggf. auch abbrechen. Die Anzeige von Zwischen-Meldungen kann durch Abwahl der Option *„Zwischen-Meldungen während Aktualisierung anzeigen“* unterdrückt werden (s.u.).

Auswählen

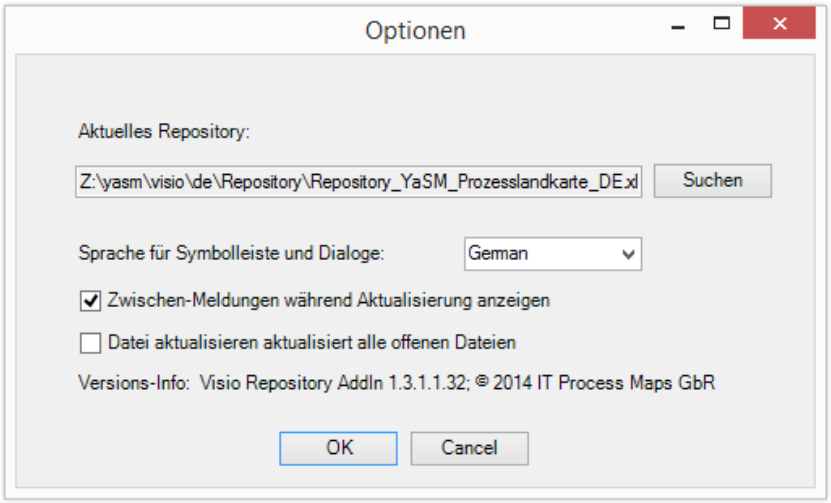
Wurde ein Prozess-, YaSM-Datenobjekt-, „Sonstiges-Datenobjekt“- oder Rollen-Shape selektiert, so erscheint beim anschließenden Klicken auf *„Auswählen“* eine Liste der entsprechenden Einträge im Repository. Wird ein Eintrag aus dieser Liste ausgewählt und die Auswahl mit Doppelklick oder *„OK“* bestätigt, so werden die entsprechenden Daten aus dem Repository gelesen und in die Shape-Datenfelder und Link-Attribute des selektierten Shapes geschrieben.



Beispiel: Selektieren Sie ein Prozess-Shape und klicken Sie danach auf *„Auswählen“*. Dies zeigt die Liste aller Prozesse aus dem Repository an. Wählen Sie nun einen beliebigen Prozess aus dieser Liste aus, um die Daten aus dem Repository in die Shape-Daten und Link-Attribute des Shapes zu laden.

Sie können auch ein Suchmuster eingeben, um nur die übereinstimmenden Prozesse im Repository anzuzeigen (Groß- und Kleinschreibung bleiben dabei unberücksichtigt, und Wildcards werden nicht unterstützt). Nach Klicken auf *„Löschen“* wird wieder die vollständige Liste der Prozesse angezeigt.

Optionen



Das Kommando *„Optionen“* ermöglicht, den Ort der Repository-Datei zu bestimmen - klicken Sie auf *„Suchen“* und wählen Sie dann die gewünschte Excel-Datei aus.

Es können mehrere Excel-Dateien als Repositories verwendet werden, z.B. wenn Sie Prozessmodelle in unterschiedlichen Sprachen pflegen. In diesem Fall können Sie im *„Optionen“*-Dialog jederzeit einfach zwischen den Repositories wechseln.

Ebenso können Sie im *„Optionen“*-Dialog auch die Oberflächensprache des Repository-Add-Ins einstellen.

Schließlich lässt sich hier noch das Verhalten des *„Aktualisieren“*-Befehls steuern:

— Ist die Option *„Zwischen-Meldungen während Aktualisierung anzeigen“* deaktiviert, wird nur am Ende eines Aktualisierungs-Zyklus‘ eine entsprechende Meldung angezeigt. Ansonsten werden zu Beginn der Verarbeitung jedes einzelnen Diagramms Zwischen-Meldungen angezeigt, mit denen Sie den Aktualisierungszyklus abbrechen können.

— Mit der Option *„Datei aktualisieren aktualisiert alle offenen Dateien“* kann erreicht werden, dass das Add-In *alle aktuell geöffneten* Visio-Dateien mit Daten aus dem Repository aktualisiert. Ist diese Option nicht gesetzt, wird nur die *aktuell aktive* Visio-Datei - d.h. die sich im Vordergrund befindende Datei - aktualisiert.

Anmerkung: Ein Aktualisierungs-Zyklus über mehrere Dateien hinweg kann einige Minuten oder länger dauern. Diese Option sollte

darüber hinaus mit Vorsicht angewendet werden, da das Add-In versucht, alle geöffneten Dateien zu aktualisieren - auch solche, die nicht Teil der YaSM®-Prozesslandkarte sind; dies kann unter Umständen zu unerwarteten Ergebnissen führen.

Einfache Änderungen am Repository

Das Ändern bestehender Zell-Inhalte und das Einfügen ganzer Zeilen sind die einfachsten und häufigsten Änderungen am Repository. Solche Änderungen sind problemlos möglich, solange Sie sicherstellen, dass jede Zeile mit einer eindeutigen ID (in der Spalte *„Unique ID“*) beginnt.

Bitte beachten Sie die nachfolgenden Regeln, damit die Repository-Funktionalität so wie gewünscht funktioniert:

- Bitte ändern Sie nicht das Format der Excel-Datei (das Format *„Microsoft Excel 97-2003“* ist erforderlich).
- Ändern Sie niemals die *ersten drei Zeilen* innerhalb der Tabellenblätter (sie sind in der Datei blau hervorgehoben).
- *Vermeiden Sie leere Zeilen* zwischen Zeilen, die Daten enthalten.
- Texte in Zellen der Spalte *„Note“* dürfen bis zu *2048 Zeichen* lang sein; Texte in allen anderen Feldern dürfen bis zu *256 Zeichen* umfassen.
- *Zeilenumbrüche* innerhalb einzelner Zellen (mit *„ALT-Return“* eingegeben) sind nicht zu verwenden, da diese von manchen Visio-Versionen als Sonderzeichen in den Shape-Datenfeldern dargestellt werden.
- *Doppelte Anführungszeichen (“)* innerhalb von Zellen des Repositories sind nicht erlaubt, da diese Visio-intern als Begrenzer von Zeichenketten verwendet werden (enthalten Texte im Repository solche Anführungszeichen, werden diese beim Schreiben des Texts in die Shape-Datenfelder herausgefiltert). Einfache Anführungszeichen (‘) sind erlaubt.
- Stellen Sie sicher, dass jede einzelne Zeile innerhalb der Tabellenblätter eine *eindeutige ID* enthält (jedes Tabellenblatt muss eine erste Spalte mit der Bezeichnung *„UniqueID“* aufweisen, in der eindeutige Integer-Zahlen [*„IDs“*] enthalten sind; IDs müssen lediglich innerhalb eines Tabellenblatts eindeutig sein, nicht jedoch über alle Tabellenblätter hinweg; IDs müssen nicht sortiert sein und nicht lückenlos vergeben werden).

— Um festzustellen, ob es nach Änderungen eventuell doppelte IDs im Tabellenblatt gibt, sortieren Sie die Inhalte nach der Spalte *UniqueID* und verwenden Sie die bedingte Formatierung, um Zellen mit doppelt vorhandenen Werten hervorzuheben.
— Jedes Tabellenblatt muss eine *zweite Spalte* mit der Bezeichnung *„Name“* aufweisen, die den Objekt-Namen enthält.

Das Ändern der IDs (*„UniqueIDs“*) im Repository ist erlaubt, sollte aber mit größter Sorgfalt vorgenommen werden. Generell ist die Idee beim Verwenden von IDs zum Identifizieren von Objekten, dass diese sich nie ändern. Wir empfehlen deshalb, die eindeutigen IDs grundsätzlich beizubehalten und neue zu verwenden, falls neue Objekte (und somit neue Zeilen) zum Repository hinzugefügt werden müssen.

Nachdem Sie Änderungen am Repository durchgeführt haben, speichern und schließen Sie die Excel-Datei. Danach sind die neuen Inhalte sofort in Visio verfügbar, d.h. Sie können nun mit dem *„Aktualisieren“*-Befehl die geänderten Daten in bestehende Prozess-Diagramme übernehmen, oder mit *„Auswählen“* neue Shapes einfügen.

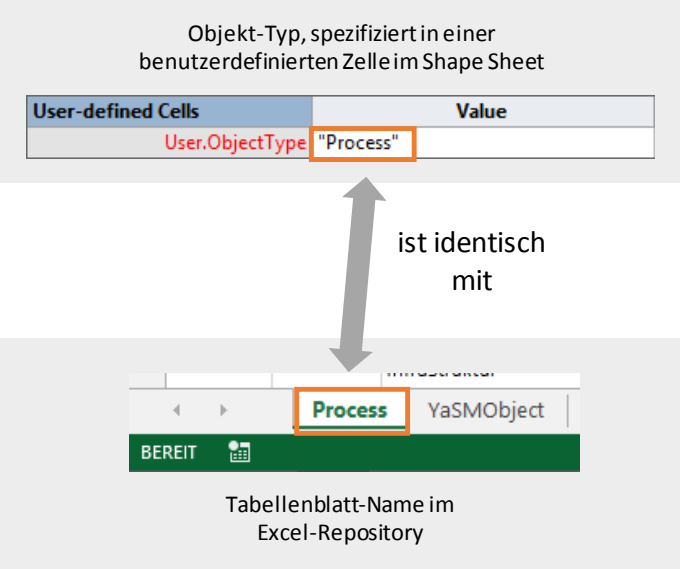
Tipp: Beim Ändern des Repositories empfiehlt es sich, zunächst eine Kopie der Repository-Datei anzulegen und mit dieser zu testen (Sie können mit dem Befehl „Optionen“ *jederzeit zwischen unterschiedlichen Repository-Dateien hin- und herwechseln).*

Erstellen eigener Objekt-Typen mit Anbindung an das Repository

Im Auslieferungszustand enthält die YaSM®-Prozesslandkarte fünf Standard-Objekt-Typen, die für die Nutzung mit dem Excel-Repository konfiguriert sind: Prozess-, YaSM-Datenobjekt-, „Sonstige-Datenobjekt“-, Rollen- und Attachment-Shapes.

Zusätzlich zu diesen vordefinierten Objekt-Typen können Sie Ihre eigenen definieren und diese mit dem Repository zusammen verwenden. Grundsätzlich bedeutet dies, dass für jeden eigenen Objekt-Typ ein neues Master Shape zu erstellen ist, und dass eine weitere Tabelle in das Excel-Repository eingefügt werden muss.

Die wichtigste Voraussetzung dafür, dass das Master Shape und das Repository zusammenarbeiten, sind genau identische Bezeichner für den Objekt-Typ in Visio und das Tabellenblatt im Excel-Repository (s. Abb. rechts):



— Der Objekt-Typ eines Visio-Shapes wird durch den Wert der benutzerdefinierten Zelle *„User.ObjectType“* festgelegt (dieser Wert kann im Shape Sheet eingesehen und geändert werden).

— Der Bezeichner für ein Tabellenblatt im Repository ist der auf dem Reiter am unteren Fensterrand angezeigte Name (dieser kann durch Doppelklick auf den Reiter geändert werden).

Der empfohlene Weg zum Hinzufügen Ihrer eigenen Objekt-Typen zum Prozessmodell ist das Kopieren und Anpassen bestehender Master-Shapes und Repository-Tabellen. Das folgende Beispiel zeigt, wie ein neuer Objekt-Typ, der Anwendungssysteme in den Prozess-Diagrammen abbildet, angelegt werden kann:

1. Erstellen einer neuen Tabelle im Repository

— Kopieren Sie ein bestehendes Tabellenblatt im Repository und ändern Sie den Namen in *„AnwendungsSystem“*.
Bemerkung: Ältere Versionen von Excel schneiden Zellinhalte, die länger als 256 Zeichen sind, beim Kopieren von Tabellenblättern ab. Wenn Sie eine entsprechende Fehlermeldung erhalten, erstellen Sie ein neues Tabellenblatt, benennen es mit „Anwendungs System“ *und kopieren alle Inhalte eines bestehenden Blatts in das neue Tabellenblatt*.

— Löschen Sie die Inhalte aller Zellen des neuen Tabellenblatts, aber lassen Sie die ersten drei Zeilen (blau hinterlegt) intakt, da diese Zeilen genau so für das Funktionieren der Repository-Funktionalität benötigt werden.

2. Erstellen eines neuen Visio-Master-Shapes

— Öffnen Sie die Visio-Schablone *„YaSM_Prozesslandkarte.vss“*, die sich im Verzeichnis *„Vorlagen“* Ihres Auslieferungs-Archivs befindet (oder erstellen Sie eine Kopie dieser Datei für Experimentier-Zwecke); erlauben Sie das Bearbeiten der Schablone per Rechts-Klick auf den Schablonen-Titel und Auswahl des entsprechenden Befehls aus dem Kontext-Menü.

— Erstellen Sie eine Kopie eines bestehenden Master-Shapes per *„Kopieren“* und *„Einfügen“* - kopieren Sie z.B. den bestehenden *„Attachment“*-Master und geben Sie ihm den neuen Namen *„AnwendungsSystem”*.

— Öffnen Sie das neu erstellte Master-Shape per Doppel-Klick zur Bearbeitung

— Ändern Sie das Aussehen des Master-Shapes wie erforderlich (die mit der YaSM®-Prozesslandkarte bereitgestellten Master-Shapes sind aus gruppierten Basis-Shapes aufgebaut; bei der Anpassung ist deshalb darauf zu achten, dass die Gruppe - so wie gehabt - erhalten bleibt und lediglich die Komponenten der Gruppe angepasst werden).

— Legen Sie nun den Objekt-Typ des Master-Shapes fest, indem Sie das Shape Sheet des Masters öffnen und den Inhalt der benutzerdefinierten Zelle *„ObjectType“* auf *„AnwendungsSystem“* ändern (hier ist zu beachten, dass Sie das Shape Sheet der Gruppe öffnen, und nicht das Shape Sheet eines Gruppenelements); schließen Sie dann das Shape Sheet.

— Öffnen Sie das Shape-Daten-Fenster des Masters, und tragen Sie *„Anwendungs-System ...“* in das Feld *„Name“* ein - mit diesem Text werden neu erzeugte Shapes vom Typ *„AnwendungsSystem“* später vorbelegt.

— Speichern Sie die Änderungen am Master Shape durch Schließen des Bearbeitungsfensters.

— Klicken Sie mit der rechten Maustaste auf das neue Master-Shape und wählen Sie *„Master-Shape Bearbeiten – Eigenschaften“* aus dem Kontext-Menü; aktivieren Sie im sich öffnenden Dialog *„Icon automatisch erstellen“* und klicken Sie auf *„OK“*; damit wird ein neues Icon für das Master-Shape erzeugt, welches dem neu erstellten Master-Shape nachempfunden ist.

— Wiederholen Sie den vorigen Schritt, aber deaktivieren Sie nun *„Icon automatisch erstellen“* wieder; damit wird verhindert, dass das gerade erstellte Icon unbeabsichtigt immer wieder neu erstellt wird.

— Speichern Sie die Schablone durch Klick auf das Disketten-Symbol in der Titelleiste der Schablone.

3. Erstes Verwenden des neuen Master-Shapes

— Geben Sie einige Daten in das Tabellenblatt *„AnwendungsSystem“* des Repositories ein (z.B. Namen von Anwendungs-Systemen in die Spalte *„Name“* und kurze Beschreibungen in die Spalte *„Note“*); stellen Sie sicher, dass alle Zeilen über eine eindeutige ID in der Spalte *„UniqueID“* verfügen; das Eintragen von Werten in alle anderen Zellen ist optional, aber Repository-Einträge ohne Namen lassen sich kaum sinnvoll verwenden.

— Speichern Sie das Excel-Repository und schließen Sie die Datei.

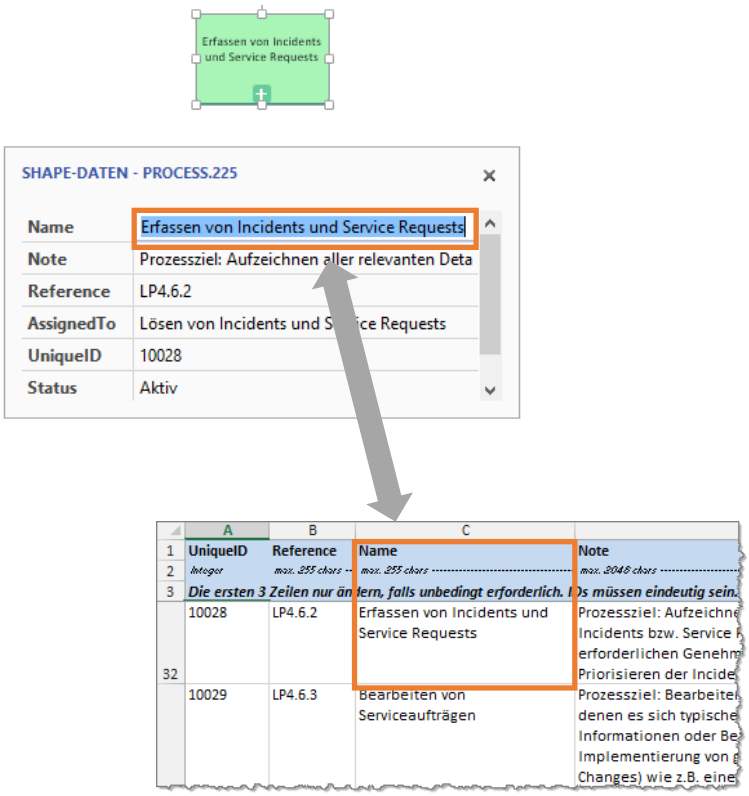
— Sie können nun Anwendungssystem-Shapes zu Ihren Prozess-Diagrammen hinzufügen, indem Sie das neu erstellte Anwendungssystem-Master-Shape auf ein Diagramm ziehen und anschließend auf *„Auswählen“* in der Symbolleiste klicken - dies öffnet ein Auswahl-Fenster, in dem die zuvor ins Repository eingetragenen Anwendungs-Systeme zu sehen sind. Wählen Sie ein Anwendungssystem aus der Liste aus.

— Prüfen Sie anschließend, ob alle Daten aus dem Repository korrekt in die Shape-Daten-Felder und Link-Attribute des Shapes eingetragen wurden.

Hinzufügen von Datenfeldern

Im Originalzustand enthält die YaSM®-Prozesslandkarte fünf Standard-Objekt-Typen, die für die Nutzung mit dem Excel-Repository konfiguriert sind: Prozess-, YaSM-Daten-objekt-, „Sonstige-Daten-objekt“-, Rollen- und Attach-ment-Shapes. Für jeden Typ gibt es eine Tabelle im Repo-sitory und entsprechende (Master-) Shapes in Visio.

Die Spalten im Repository entsprechen bestimmten Shape-Attributen (Shape-Datenfeldern) in Visio. Z.B. entspricht die Spalte „*Name*“ im Repository dem Shape-Datenfeld „*Name*“ (s. Abb. rechts).



Damit die Repository-Funktion wie erwartet arbeitet, müssen die Feldnamen (d.h. die Spalten-Überschriften) im Repository be-stimmten Regeln folgen, und die Shapes in Visio müssen richtig konfiguriert sein:

— Feldnamen *ohne Präfix* im Repository entsprechen einem Shape-Datenfeld mit derselben Bezeichnung in Visio.
Beispiel: Die Inhalte der Repository-Spalte mit der Überschrift „*Reference*“ werden in das Shape-Datenfeld „*Reference*“ geschrie-ben.

— Feldnamen *mit Präfix „User.“* im Repository entsprechen in Visio einer benutzerdefinierten Zelle, die im Shape Sheet definiert ist.
Beispiel: Die Inhalte der Repository-Spalte „*User.ChangeDate*“ werden in eine benutzerdefinierte Zelle eines Shapes mit der Bezeichnung „*User.ChangeDate*“ geschrieben.

Hinweis: Benutzerdefinierte Zellen sind in Visio normalerweise nicht sichtbar, sondern nur über das Shape Sheet zugänglich. Falls „ShapeSheet anzeigen“ *im Kontext-Menü der Shapes nicht zu*

*sehen ist, aktivieren Sie „*Im Entwicklermodus ausführen“ *in den erweiterten Visio-Optionen.*

— Feldnamen im Repository mit Präfix „*Hyperlink*n.“ entsprechen in Visio dem n-ten Hyperlink eines Shapes.
Beispiel: Die Inhalte der Repository-Spalte mit der Überschrift „*Hyperlink2.Address“* werden in das „*Address“*-Attribut des zweiten Hyperlinks des Shapes geschrieben. „*Hyperlink2. SubAddress“* entspricht dem „*SubAddress“*-Attribut des zweiten Hyperlinks, und „*Hyperlink2.Descriptor“* dem „*Description“*-Attribut des zweiten Hyperlinks.

Im Originalzustand enthält z.B. die „*Process“*-Tabelle im Repository neun Spalten (Datenfelder). Die ersten sechs Spalten entsprechen dabei den folgenden Shape-Datenfeldern:

— „*UniqueID*“ (eindeutige ID des Prozesses im Repository)
— „*Reference*“ (Referenz- bzw. Gliederungsnummer des Prozesses)
— „*Name*“ (Name des Prozesses)
— „*Note*“ (Prozessbeschreibung bzw. Prozessziele))
— „*AssignedTo*“ (wird verwendet, um die Zugehörigkeit eines Prozesses zu einem übergeordneten Prozess anzuzeigen)
— „*Status*“ (zeigt zum Beispiel an, ob ein Prozess aktiv oder erst in Planung ist).

Die letzten drei Spalten im Repository enthalten Link-Informationen, die in die Linkfelder des entsprechenden Shapes geladen werden („*Hyperlink1.Descriptor“*, „*Hyperlink1.Address*“ und „*Hyperlink1.SubAddress“*).

Mit Hilfe dieser Informationen können Sie nun eigene Felder hinzufügen. Fügen Sie zum Beispiel eine Spalte *„BusinessUnit“* zur „*Process“*-Tabelle im Repository hinzu, und definieren Sie anschließend in Visio ein neues Shape-Datenfeld „*BusinessUnit“* für das Prozess-Master-Shape. Damit können Sie ein „*BusinessUnit“*-Attribut für Prozesse über das Repository pflegen.

Technische Hintergrund-Informationen zum Repository-Add-In

Wenn Daten aus dem Repository in ein Visio-Shape geladen werden, dann erfolgt die Speicherung der Daten in einer Reihe von Zellen des Shape Sheets.

Datensätze (Zeilen) aus dem Repository werden über das Datenfeld *„UniqueID“* angesprochen (das Feld *„UniqueID“* wird als Primärschlüssel verwendet). Dies ist der Grund dafür, dass die Verwendung doppelter IDs im Repository nicht erlaubt ist.

Das Excel-Repository enthält im Originalzustand fünf Arbeitsblätter bzw. Tabellen - eines für jeden Shape-Typ, der für die Repository-Funktionalität vorbereitet ist (Prozess-, YaSM-Datenobjekt-, „Sonstige-Datenobjekt“-, Rollen- und Attachment-Shapes).

In Visio verfügen alle Prozess-, YaSM-Datenobjekt-, „Sonstige-Datenobjekt“-, Rollen- und Attachment-Shapes über eine benutzerdefinierte („user-defined“) Zelle im Shape Sheet mit dem Namen *„ObjectType“*. Je nach Inhalt der *„ObjectType“*-Zelle entscheidet das Add-In, welcher Shape-Typ vorliegt und welche Datentabelle im Repository die entsprechenden Daten enthält.

Beispiel: Wenn *„ObjectType“* den Wert *„Process“* enthält, weiß das Add-In, dass es sich bei dem aktuell selektierten Shape um ein Prozess-Shape handelt; dem entsprechend wird es Daten in dem Tabellenblatt *„Process“* suchen.

Die Definition gültiger Objekttypen erfolgt implizit über das Definieren geeigneter Namen für die Tabellenblätter - die Werte in den benutzerdefinierten Zellen *„ObjectType“* der Visio-Shapes müssen mit den Namen der Tabellenblätter im Repository genau übereinstimmen. Dieser Mechanismus lässt sich zur Definition eigener Shape-Typen nutzen, wie oben beschrieben.

Die Spalten im Repository müssen nicht in derselben Reihenfolge vorkommen wie die Shape-Datenfelder in Visio, da die Datenfelder über ihre Bezeichner angesprochen werden.

Jede Tabelle im Repository muss jedoch eine erste Spalte mit der Bezeichnung *„UniqueID“* und eine zweite mit der Bezeichnung *„Name“* aufweisen.

Der Text in Zeile 2 der Tabellen *(„max. 255 chars------…“)* ist ein beliebiger Text, der es dem Excel-Datenbanktreiber ermöglicht, ausreichend Speicherplatz während des Lesens vom Repository zu reservieren. Wenn Sie neue Datenfelder definieren, folgen Sie bitte unserem Beispiel und tragen hier einen Text ein, der der maximalen Anzahl von Zeichen des neuen Felds entspricht. Diese Vorsichtsmaßnahme ist erforderlich, da sich in Excel (im Gegensatz zu einer „richtigen“ Datenbank) keine Feldlängen für den Datenbanktreiber definieren lassen.

Einsatz der YaSM®-Prozesslandkarte mit SharePoint

Die YaSM®-Prozesslandkarte wird häufig auf einem SharePoint[4]-Server verwaltet, da es diese Plattform ermöglicht, Zugriffsrechte für bestimmte Teile der Prozessdokumentation festzulegen. Somit können beispielsweise alle Mitarbeiter lesenden Zugriff auf die Prozessdiagramme erhalten, während nur ein Kernteam zu Änderungen berechtigt ist.

Zur reinen Verwaltung der Dateien auf einem SharePoint-Server sind keine Änderungen an den Prozessdiagrammen erforderlich, da in einem solchen Szenario lokal auf dem PC installierte Anwendungen (Visio oder der Visio-Viewer) verwendet werden, um die Diagramme zu bearbeiten oder zu betrachten.

Seit Version 2010 enthält SharePoint jedoch die so genannten „Visio Services“ mit einem „Visio Web Access Web Part“, mit dem Visio-Diagramme direkt im Browser dargestellt werden können. Mit dem Web Part ist keine lokal installierte Anwendung mehr erforderlich, um lesend auf die Diagramme zuzugreifen; lediglich zum Ändern der Diagramme ist weiterhin Visio notwendig. Somit wird das Visio Web Part oft genutzt, um die Prozessdokumentation in der Organisation zu veröffentlichen.

Entsprechende SharePoint Services und Web Parts gibt es auch für Excel und Word.

Für die Verwendung mit den SharePoint Web Parts muss die YaSM®-Prozesslandkarte angepasst werden, da die Web Parts nicht alle Funktionalitäten der vollen Microsoft-Office-Produkte unterstützen bzw. anders funktionieren. Diese Anpassungen (und die Einschränkungen, die mit dem Einsatz der Web Parts einhergehen) werden im Folgenden beschrieben.

[4] Die Informationen in diesem Abschnitt beziehen sich auf die neueren SharePoint-Versionen 2010 und 2013.

Anpassung der Visio-Diagramme

Umwandlung vom VSD- ins VSDX- oder VDW-Format

Um mit dem Visio Web Part verwendet werden zu können, müssen alle Visio-Dateien *einmalig* vom herkömmlichen VSD-Format entweder ins VSDX- oder VDW-Format umgewandelt werden (VSDX ist das neue Format für Visio-Dateien, das mit Visio 2013 eingeführt wurde; VDW ist das „Visio 2010 Web Drawing"-Format). Dazu werden die Dateien im VSDX- oder VDW-Format abgespeichert und von diesem Zeitpunkt an immer im VSDX- oder VDW-Format bearbeitet - d.h. die originalen VSD-Dateien sind dann obsolet.

Anmerkung: Die Umwandlung und nachfolgende Bearbeitung der Visio-Dateien im VDW-Format erfordert mindestens Visio 2010 Professional.

Anpassung der Hyperlinks

Die YaSM®-Prozesslandkarte verwendet Hyperlinks, um von einem Diagramm zum anderen zu navigieren oder um Dokumente zu öffnen. Diese Links müssen auf die SharePoint-Umgebung angepasst werden.

Ändern von Links mit dem Repository-Add-In

Wir empfehlen, zur Änderung der Links das Excel-Repository und das Repository-Add-In einzusetzen: Nachdem die Link-Informationen im Repository geändert wurden, können die Links in den Visio-Diagrammen mit dem Befehl „*Datei aktualisieren*" neu gesetzt werden.

Das folgende Beispiel erläutert, wie das Repository zu ändern ist. Die erste Abbildung zeigt zunächst den Originalzustand des Repositories:

G	H	I
Hyperlink1.Descriptor *max. 255 chars*	**Hyperlink1.Address** *max. 255 chars*	**Hyperlink1.SubAddress** *max. 255 chars*
Übersicht: Lösen von Incidents und Service Requests	..\Service_Lifecycle_Prozesse\Loesen_von_Incidents_und_Service_Requests.vsd	Übersicht: Lösen von Incidents und Service Requests
Unterstützen der Lösung von Incidents und Serviceaufträgen	..\Service_Lifecycle_Prozesse\Loesen_von_Incidents_und_Service_Requests.vsd	Unterstützen der Lösung von Incidents und Serviceaufträgen
Erfassen von Incidents und Service Requests	..\Service_Lifecycle_Prozesse\Loesen_von_Incidents_und_Service_Requests.vsd	Erfassen von Incidents und Service Requests

Diese Informationen sind wie folgt zu ändern - wobei die hier gezeigte URL auf einen SharePoint-Server nur ein Beispiel ist; wie die URL tatsächlich aussieht, hängt von Ihrer konkreten Einsatzumgebung ab:

G	H	I
Hyperlink1.Descriptor *max. 255 chars*	**Hyperlink1.Address** *max. 255 chars*	**Hyperlink1.SubAddress** *max. 255 chars*
Übersicht: Lösen von Incidents und Service Requests	https://.../YaSM_Prozesse/_layouts/15/VisioWebAccess/VisioWebAccess.aspx?id=/YaSM_Prozesse/Diagramme/Service_Lifecycle_Prozesse/Loesen_von_Incidents_und_Service_Requests.vsdx	
Unterstützen der Lösung von Incidents und Serviceaufträgen	**Vollständiger Pfad**	Unterstützen der Lösung von Incidents und Serviceaufträgen
Erfassen von Incidents und Service Requests		Erfassen von Incidents und Service Requests

Sub-Adresse

Wichtig ist, dass die *„Address“*-Spalte die vollständigen Pfade zu den VSDX- bzw. VDW-Dateien auf dem SharePoint-Server enthält.

Für die „SubAddress“-Spalte gilt:

— Links zu Übersichts-Diagrammen (YaSM-Hauptprozessen) enthalten keine Sub-Adresse
— Links zu Detail-Diagrammen (YaSM-Sub-Prozessen) enthalten nur die Sub-Adresse (den lokalen Namen des Visio-Diagramms).

Links auf Checklisten müssen so angepasst werden, dass sie mit dem Word Web Part zusammenarbeiten. Hier ist ein Beispiel für einen Link, der eine Checkliste mit dem Web Part öffnet (wie der Pfad tatsächlich aussieht, hängt von Ihrer Umgebung ab):

https://…/YaSM_Prozesse/_layouts/15/WopiFrame.aspx?&sourcedoc=/YaSM_Prozesse/Checklisten/CL_Incident_Record.doc

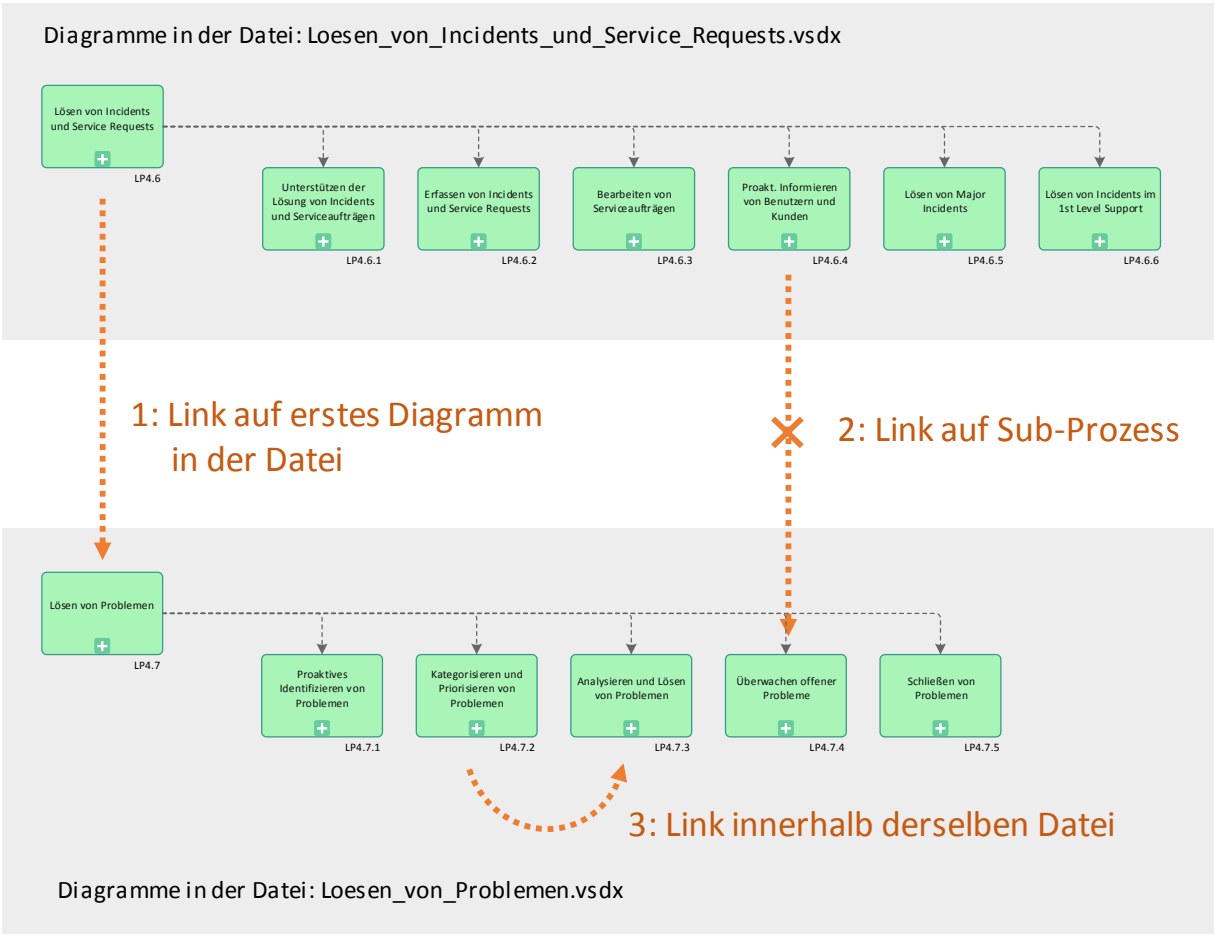
Einschränkungen bei der Verwendung von Hyperlink-Subadressen mit dem Visio Web Part

Im Originalzustand bestehen Links in der YaSM®-Prozesslandkarte, die auf Visio-Diagramme zeigen, aus zwei Komponenten: Einer *Adresse* (die die zu öffnende Visio-Datei bezeichnet) und einer *Sub-Adresse* (die das Diagramm innerhalb der Visio-Datei bestimmt, das nach dem Öffnen angezeigt werden soll). Damit sind direkte Hyperlinks zu bestimmten Diagrammen in einer Visio-Datei möglich, z.B. ein Link direkt auf einen Sub-Prozess im Incident Management.

Dies funktioniert gut mit Visio und dem Visio-Viewer, aber das Visio Web Part unterstützt Sub-Adressen nur unvollständig: Das Web Part zeigt beim Öffnen stets das erste Diagramm einer Visio-Datei an, auch wenn der Link eine Sub-Adresse enthält. Lokale Links (Links zwischen Diagrammen in derselben Visio-Datei) funktionieren nicht.

Bis diese Einschränkungen in einer neuen Version des Visio Web Parts behoben werden, empfehlen wir die Verwendung eines Workarounds. Dieser besteht darin, entweder die Sub-Adresse oder die Adresse zu löschen (wie im obigen Beispiel).

Die folgende Abbildung stellt dar, welche Arten von Links mit dieser Konfiguration möglich sind:



— Links vom Typ 1, die auf das jeweils erste Diagramm in einer Visio-Datei zeigen (z.B. ein Link zum Übersichts-Diagramm für den Incident-Lösungs-Prozess)
— Links vom Typ 3 (z.B. ein Link zwischen zwei Incident-Management-Sub-Prozessen).

Links vom Typ 2, die von außerhalb direkt auf ein bestimmtes Diagramm in einer Visio-Datei zeigen, sind nicht möglich (z.B. ein Link vom Problem Management zu einem bestimmten Incident-Management-Sub-Prozess). Dies ist allerdings nur eine kleinere Einschränkung, da solche Links nur an wenigen Stellen im gesamtem Prozessmodell vorkommen, wie z.B. in den Prozess-Struktur-Diagrammen.

Vollständige Pfadnamen vs. relative Links

Im Originalzustand enthält die YaSM®-Prozesslandkarte relative Links, d.h. Visio bestimmt die Adresse der zu öffnenden Datei ausgehend vom Ort der aktuell geöffneten Datei. Relative Links sind von Vorteil, da sie erlauben, die gesamte Prozessdokumentation an einen

anderen Speicherort auf der Festplatte oder im lokalen Netz zu verschieben, ohne dass die Links angepasst werden müssen.

Leider werden relative Links jedoch vom Visio Web Part nicht verstanden und müssen durch absolute Pfade ersetzt werden, die exakt auf die Ziel-Dateien auf dem SharePoint-Server zeigen. Somit sind die Links auch jedes Mal entsprechend anzupassen, wenn die Dateien und Dokumente an einen anderen Ort auf dem SharePoint-Server verschoben werden.

Anpassungen an der RACI-Matrix

Zunächst ist die Matrix im XLSX-Format abzuspeichern, da nur dieses Format mit dem Web Part verwendet werden kann.

Anschließend müssen die Links auf Prozess-Diagramme in der ersten Spalte der Matrix modifiziert werden, so dass diese auf die VSDX- oder VDW-Dateien auf dem SharePoint-Server zeigen (diese URLs sind dieselben wie im Repository - s.o.).

*Hinweis: In Excel ist „*Optionen – Erweitert – Weboptionen – Links beim Speichern aktualisieren*“ zu deaktivieren, ansonsten werden die Links evtl. beim Speichern auf SharePoint unbeabsichtigt geändert und funktionieren nicht.*

Einige in der RACI-Matrix verwendete Excel-Features sind zu entfernen, da das Excel Web Part diese nicht unterstützt (werden die Features nicht entfernt, erscheint u.U. eine Fehlermeldung im Web Part oder die Matrix wird vom Web Part gar nicht angezeigt):

- Datenvalidierung (Drop-Down-Listen in den Matrix-Zellen zur Auswahl von „R“, „A“, „C“ oder „I“) entfernen.
- Vertikale Textausrichtung der Rollen-Bezeichnungen in horizontale Ausrichtung ändern (ggf. müssen die Spalten verbreitert werden).
- Alle grafischen Objekte entfernen.

Schließlich gibt es in der YaSM®-Prozesslandkarte noch einen Link vom Startseiten-Diagramm auf die RACI-Matrix. Dieser muss ungefähr wie folgt aussehen, damit sich die Matrix im Excel Web Part öffnet:

https://…/YaSM_Prozesse/_layouts/15/WopiFrame.aspx?&sourcedoc=/YaSM_Prozesse/RACI_Matrix/RACI_Matrix.xlsx

IT Process Maps GbR
Dipl.-Ing. Stefan Kempter & Dr. Andrea Kempter
Am Hörnle 7
87459 Pfronten
Germany
Tel. + 49-8363-927396
Fax + 49-8363-927703
Mitglied im itSMF
© IT Process Maps GbR, 2015

info@it-processmaps.com
it-processmaps.com | yasm.com

YaSM® ist eine registrierte Marke von IT Process Maps GbR.

Microsoft™, Word™, Excel®, Visio™ und SharePoint™ sind registrierte Marken von Microsoft Corp.

Alle Verfahren und Vorgehensweisen in den Produkten wurden mit größter Sorgfalt zusammengestellt. Trotzdem sind Fehler nicht ganz auszuschließen. IT Process Maps GbR übernimmt daher keine Garantie oder irgendeine Haftung für Folgen, die auf fehlerhafte Angaben zurückgehen.

Der Anwender muss im speziellen Fall selbst entscheiden, ob die abgebildeten Verfahren für ihn selbst bzw. in seinem Unternehmen anwendbar sind.